OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015-2016

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par la Direction de la recherche et de l'évaluation avec la participation de toutes les directions de l'Office québécois de la langue française.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
Sans frais : 1 888 873-6202
Télécopieur : 514 864-0933
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de l'Office et de la Commission de toponymie.

Dépôt légal – 2016
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-76218-8
ISBN version électronique : 978-2-550-76219-5

ISSN version imprimée : 1708-2447
ISSN version électronique : 1708-2455

© Gouvernement du Québec, 2016
La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2015-2016

Message du ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

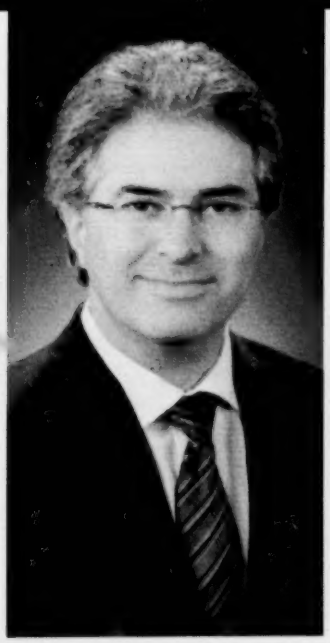
Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de l'Office québécois de la langue française.

Ce rapport rend notamment compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs établis dans le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office ainsi que dans les déclarations de services aux citoyens en vigueur. Le présent document contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'organisation.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le ministre de la Culture et des Communications, ministre responsable de la protection et de la promotion de la langue française et ministre responsable de l'Estrie,

Luc Fortin
Québec, août 2016



Message du président-directeur général

Monsieur Luc Fortin
Ministre de la Culture et des Communications,
ministre responsable de la protection et de la promotion de la langue française
et ministre responsable de l'Estrie
Édifice Guy-Frégault
1er étage, bloc A
225, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5G5

Monsieur le Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de l'Office québécois de la langue française couvrant la période comprise entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016. Les activités relatives à la Commission de toponymie y sont intégrées. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport présente les résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office, des engagements énoncés dans les déclarations de services aux citoyens en vigueur et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles l'organisation est assujettie.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président-directeur général,

Robert Vézina
Montréal, août 2016

Table des matières

Déclaration du président-directeur général 1

Rapport de la vérificatrice interne 2

Mot du président-directeur général 3

1 L'Office québécois de la langue française en un coup d'œil 9

Missions 11

Clientèles et mandats 11

Services, publications et outils 12

Organigramme au 31 mars 2016 13

Membres 14

Office québécois de la langue française 14

Commission de toponymie 15

2 Contexte 19

3 Performance relative aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016 23

Sommaire des résultats 2015-2016 25

Prolongation du plan stratégique et ajustement des cibles 30

Présentation des résultats 2015-2016 31

Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail 31

Axe d'intervention 1.1.1 – Les besoins 31

Objectif 1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent 31

Objectif 1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration 32

Axe d'intervention 1.1.2 – La francisation 33

Objectif 1.1.2.1 Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français 34

Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyens et citoyennes ainsi que les partenaires 38

Axe d'intervention 1.2.1 – La complémentarité des actions 38

Objectif 1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle 38

Objectif 1.2.1.2 Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration .. 41

Axe d'intervention 1.2.2 – La Charte de la langue française 42
Objectif 1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales 43
Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyens et citoyennes ainsi que de ses partenaires 45
Axe d'intervention 2.1.1 – La mission de la Commission de toponymie 45
Objectif 2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission 45
Axe d'intervention 2.1.2 – Les partenariats 46
Objectif 2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires 47
Objectif 2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée 47
Objectif 2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique 48
Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation 48
Axe d'intervention 3.1.1 – La transformation 48
Objectif 3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services 49
Axe d'intervention 3.1.2 – Le capital humain 51
Objectif 3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation 51

4 Performance relative aux engagements des déclarations de services aux citoyens 55

Office québécois de la langue française 57
Commission de toponymie 58

5 Évaluation des programmes, des outils et des services offerts ... 61

Évaluation du Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises 63
Évaluation du Programme de soutien à la francisation des PME par les technologies de l'information et des communications 64

6 Utilisation des ressources 67

Ressources humaines 69
Développement des personnes 69
Dotation et mobilité 70

Embauche, représentativité et résultats comparatifs 70
Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées 72
Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi 74
Femmes 74
Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées . 74
Programme d'aide aux employés 75
Relations du travail 75
Ressources financières 75
Ressources informationnelles 76
Technologies de l'information 76
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2015-2016 77

7 Obligations législatives et gouvernementales 79

Renouvellement de permis temporaires 81
Accès à l'information et protection des renseignements personnels 81
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 83
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications 84
Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 85
Égalité entre les hommes et les femmes 86
Politique de financement des services publics 87
Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État 87
Bonis au rendement accordés en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2014 au 31 mars 2015 88
Développement durable 88
Activités réalisées au cours de l'exercice 89
Objectifs gouvernementaux non retenus 93

Annexes 95

I **Lois et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office** 97
II **Programme de soutien à la francisation des petites et moyennes entreprises par les technologies de l'information et des communications** 98
III **Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises** 100
IV **Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française** 102
V **Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie** 106

Liste des tableaux

1 Nombre et pourcentage d'entreprises selon les étapes de francisation 35
2 Nombre et pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de francisation 35
3 Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel selon le champ d'activité 69
4 Évolution des dépenses en formation 69
5 Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi 70
6 Nombre d'employés ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi 70
7 Effectif permanent au 31 mars 2016 70
8 Effectif en poste au 31 mars 71
9 Effectif utilisé au 31 mars 71
10 Taux de départs volontaires du personnel permanent 71
11 Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de l'année 2015-2016 72
12 Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2015-2016) 72
13 Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi, au 31 mars 73
14 Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2016 73
15 Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, au 31 mars 73
16 Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2015-2016) 74
17 Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2016 74
18 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) ... 75
19 Dépenses et évolution par secteur d'activité ou par orientation stratégique 75
20 Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2015-2016 76
21 Nombre et nature des demandes d'accès 2015-2016 82
22 Demandes d'accès traitées en 2015-2016 selon le type de réponse obtenue 82
23 Délai de traitement des demandes d'accès 2015-2016 82
24 Éléments de mise en œuvre et de reddition de comptes analysés dans les politiques linguistiques des ministères et des organismes 84
25 Répartition de l'effectif pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016 87
26 Contrats de services dont le montant est de 25 000$ ou plus conclus entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016 87

Déclaration du président-directeur général

Les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données intégrées dans le rapport et des contrôles y afférents.

Le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de l'Office québécois de la langue française vise à décrire fidèlement la mission et les mandats de l'organisme, à présenter les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus et, finalement, à présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

Le président-directeur général,

Robert Vézina
Montréal, août 2016

Rapport de la vérificatrice interne

Monsieur Robert Vézina
Président-directeur général
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Monsieur le Président-Directeur général,

Conformément au mandat de vérification interne que j'ai reçu de l'Office québécois de la langue française, j'ai examiné les informations et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2016.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* incombe à la direction de l'Office. Ma responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible et cohérent de ces informations.

La vérification a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données sur la gestion ainsi que les résultats présentés relativement aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016 de l'Office étaient cohérents et corroborés par d'autres sources.

L'analyse ainsi faite me permet de conclure que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de l'Office ainsi que les explications connexes me paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Veuillez agréer, Monsieur le Président-Directeur général, mes salutations distinguées.

La vérificatrice interne,

Micheline Ostoj
Montréal, août 2016

Mot du président-directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de l'Office québécois de la langue française, qui inclut les réalisations de la Commission de toponymie. En vertu de la mission qui lui est dévolue par la Charte de la langue française et conformément à son Plan stratégique 2013-2016, l'Office s'est attaché à renforcer la place du français dans les milieux de travail, les entreprises et les services publics, à bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique ainsi qu'à actualiser et à élargir les connaissances sur la situation linguistique du Québec. Il a également eu à cœur de moderniser son offre de services et d'accroître sa performance.

Au cours de l'exercice 2015-2016, l'Office a prolongé son plan stratégique d'une année, ce qui a nécessité l'ajustement de certaines cibles pour permettre une reddition de comptes plus adéquate. Ces ajustements sont précisés à la section 3.2 du présent rapport annuel. Celle-ci fait aussi état des indicateurs dont les cibles sont déjà atteintes.

Promotion et partenariat

La présence de l'Office sur les médias sociaux permet à l'organisme de faire connaître ses différents mandats et services ainsi que les outils qu'il a conçus au fil du temps, de promouvoir ses bons coups, d'interagir avec les internautes et d'exposer les avantages d'utiliser la langue française. Les médias sociaux facilitent également le contact avec les citoyennes et les citoyens plus jeunes.

Que ce soit sur sa page Facebook, son fil Twitter, son profil LinkedIn ou sa chaîne YouTube, l'Office anime régulièrement ses médias sociaux. Il les utilise notamment pour réaliser sa mission quand vient le temps de promouvoir la langue et de sensibiliser la population. Grâce à eux, il met en valeur ses réalisations ainsi que le travail de son personnel. Par exemple, depuis mai 2015, l'Office rédige et illustre chaque mois des publications sur Facebook et Twitter pour faire connaître au grand public quatre termes vedettes du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT). De plus, depuis mars 2016, il amène les internautes à découvrir les richesses dont regorge la langue française et ses diverses terminologies spécialisées, notamment en diffusant quotidiennement un terme peu connu. Il publie enfin sur sa chaîne YouTube les vidéos de présentation des lauréats de la Soirée des Mérites et des prix Francopub.

Point culminant de la Francofête, la Soirée des Mérites et des prix Francopub est l'occasion pour l'Office et ses partenaires de récompenser des organisations et des personnes pour leurs réalisations remarquables en matière de promotion et d'usage du français au travail, dans le commerce, dans les technologies de l'information, dans la culture, dans la publicité, dans la toponymie et auprès des personnes immigrantes. Pour la 20e Francofête, l'Office a remis un Mérite du français à onze organisations dans les volets Travail et commerce et Technologies de l'information.

Afin de bonifier l'offre linguistique et terminologique, l'Office collabore activement avec les médias, reconnaissant ainsi leur rôle essentiel dans la diffusion d'une terminologie française appropriée et exacte. Ainsi, il participe depuis plusieurs années à un comité fondé par Radio-Canada, dont les membres conviennent des termes français à employer pour désigner de nouvelles réalités. Cette collaboration permet d'harmoniser la terminologie utilisée à Radio-Canada et celle proposée par l'Office, et d'en favoriser l'implantation par l'Office. À titre d'exemple, des termes étudiés en 2015-2016 à la suite de travaux du comité de terminologie de Radio-Canada ont mené à la rédaction ou à la mise à jour des fiches du GDT sur lesquelles figurent les termes *vélo à pneus surdimensionnés* ou *VPS* (équivalents français de *fatbike*), *boutique éphémère* (*pop-up store*) et *planche hydropropulsée* (*flyboard*).

L'Office s'est aussi joint à quelques reprises au magazine *L'actualité* pour la réalisation de projets liés à la terminologie. Il a notamment participé à la sélection des « mots de l'année 2016 » en analysant l'actualité récente pour y déceler les mots au goût du jour. À l'issue de cet exercice, l'équipe a découvert plusieurs néologismes, comme *décarboné*, *cohabitat* et *orthorexie*.

Cette année encore, grâce à sa collaboration avec la maison Larousse, l'Office a permis l'intégration de certains usages québécois dans l'un des dictionnaires les plus consultés au Québec et, par le fait même, concouru à leur légitimation aux yeux du grand public. Au cours des dernières années, l'Office a notamment pu démontrer la créativité lexicale du Québec et la contribution des locuteurs québécois à l'enrichissement global de la langue française. Ainsi, à sa suggestion, des mots comme *balado*, *conventum* et *hydrangée* sont intégrés à la nomenclature du dictionnaire *Le petit Larousse illustré 2017* depuis juin 2016.

Enfin, l'Office a maintenu ses partenariats avec les grandes centrales syndicales et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain. En effet, en plus de soutenir financièrement les projets des centrales visant l'information et la sensibilisation des travailleurs de moyennes et de grandes entreprises vis-à-vis les enjeux entourant l'utilisation du français comme langue de travail, l'Office prend part à des rencontres statutaires qui se poursuivront durant l'exercice 2016-2017. De plus, dans le cadre de la Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015, il collabore avec plusieurs chambres de commerce, notamment la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, dans le but de mieux faire connaître son offre de services aux petites entreprises.

Suivi de la situation linguistique

En 2015-2016, l'Office a poursuivi sa mission de surveiller la situation linguistique au Québec en publiant la *Programmation relative au suivi de l'évolution de la situation linguistique du Québec, 2014-2019* ainsi que les études *La dynamique des langues en quelques chiffres* et *Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec : portrait démolinguistique 1996-2011*. La programmation, rendue publique en mars 2016, prévoit une synthèse des constats dégagés des études de l'Office et d'autres chercheurs ou organismes qui s'intéressent aux questions linguistiques. Cette synthèse sera déposée à la fin des travaux, en 2019, et rendra compte des principales données du recensement de 2016.

Commission de toponymie

En plus d'attribuer le Mérite du français en toponymie lors de la Soirée des Mérites et des prix Francopub, la Commission de toponymie dévoile chaque année des toponymes coups de cœur qui mettent en valeur le patrimoine culturel du Québec. En 2015-2016, elle a eu le coup de foudre pour le toponyme *Le Coin-Marouf*, qui désigne un lieu-dit de la ville de Rouyn-Noranda.

Je suis fier de contribuer aux efforts d'adaptation des services gouvernementaux à l'ère numérique. Aussi la Commission participe-t-elle au portail Données Québec, qui offre au grand public de nombreux jeux de données de partout au Québec. En accordant le libre accès à ses données toponymiques, elle permet à la population, aux entreprises, aux ministères et aux organismes publics et parapublics non seulement d'exploiter diverses informations pour leurs recherches, mais aussi de mettre en valeur le riche patrimoine toponymique du Québec.

L'exercice financier 2015-2016 a été marquant en matière de toponymie autochtone. En effet, les noms de deux importantes nappes d'eau du Nord-du-Québec ont été officialisés : *Lac Tasiujaq* et *Lac Wiyâshâkimî* (anciennement *Lac Guillaume-Delisle* et *Lac à l'Eau Claire*). Afin de préserver les anciennes dénominations, la Commission a également officialisé les toponymes *Pointe Guillaume-Delisle*, qui désigne la langue de terre séparant le lac Tasiujaq de la baie d'Hudson, et *Archipel à l'Eau Claire*, qui renvoie à l'ensemble des îles situées dans le lac Wiyâshâkimî. Grâce à ces nouvelles dénominations, la Commission rend encore plus visible l'héritage autochtone dans cette région, tout en maintenant également la présence de deux noms d'origine française, qui désignent désormais des entités géographiques jusqu'alors innommées.

Enfin, la Commission a posé un geste commémoratif significatif en officialisant, en cours d'année, le nom des lieux suivants :

- Autoroute Jean-Noël-Lavoie : le nom de cette autoroute, qui traverse Laval, rappelle le souvenir d'un ancien président de l'Assemblée nationale du Québec, qui a été maire de cette ville ;
- Édifice Claude-Béchard : cet édifice situé à Saint-Pascal, dans le Bas-Saint-Laurent, porte le nom d'un homme politique qui a été député libéral de Kamouraska-Témiscouata de 1997 à 2010 et ministre provincial de 2005 à 2010 ;
- Pont Michel-Pagé : ce pont, qui surplombe la rivière Portneuf, à Saint-Basile, dans la MRC de Portneuf, est nommé d'après un homme politique originaire de cette ville, ministre de 1985 à 1992 sous le gouvernement provincial libéral.

Coopération internationale

Comme chaque année, l'Office a pris part à la réunion du réseau francophone des Organismes de politique et d'aménagement linguistiques (OPALE) et à son colloque, qui portait en 2015 sur les statuts de la langue française. À cette occasion, les organisations partenaires du réseau ont fait partager leurs expériences liées à l'aménagement linguistique, discuté d'enjeux touchant la langue française et sa vitalité et mis en place des projets de collaboration.

J'ai moi-même prononcé une allocution intitulée *Le français, langue officielle et langue commune au Québec* et présidé l'une des sessions du colloque *Regards sur des territoires francophones*. À l'automne 2016, l'Office aura le plaisir d'être l'hôte du colloque OPALE. Celui-ci se tiendra à Québec et aura pour thème « Le phénomène de l'anglicisme ».

Modernisation

La démarche de modernisation de l'Office s'est poursuivie cette année. Comme toujours, la qualité du service à la population et l'efficience de nos actions ont été au cœur des activités menées au cours de l'exercice. Parmi celles-ci, notons la création d'une nouvelle unité, nommée *Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques*, qui a pour fonction de coordonner les mandats de l'Office, d'assurer la mise en œuvre des décisions de l'organisme et d'exercer les activités de relations publiques. Cette restructuration a placé la Direction des communications et la Direction des technologies de l'information à un niveau plus stratégique dans l'organisation. En outre, la Direction générale de l'administration est devenue la Direction des ressources humaines, financières et matérielles.

De plus, dans la foulée des modifications survenues l'an dernier à l'Office dans le secteur responsable de la francisation des entreprises et de l'Administration, un module chargé de coordonner les interventions sectorielles, à la source et incitatives menées par l'organisme a été mis sur pied.

L'Office a également conduit des travaux liés à la protection de la langue française. Il a entre autres publié la *Politique de traitement des plaintes*, qui permet notamment de mieux comprendre la façon dont l'Office prend en charge les différents types de plaintes et qui explique la procédure à suivre pour déposer une plainte.

En terminant, je tiens à remercier les membres de l'Office et de la Commission ainsi que les membres du Comité d'officialisation linguistique, du Comité de suivi de la situation linguistique et du comité d'examen pour leur contribution appréciable à nos travaux. Je profite également de l'occasion pour remercier tout le personnel de son engagement quotidien à l'égard des missions des deux organismes. Il peut être fier du rôle indispensable qu'il tient dans l'atteinte de nos objectifs et, plus largement, dans la protection et la promotion du français au Québec.

Le président-directeur général,

Robert Vézina
Montréal, août 2016

1

L'Office québécois de la langue française en un coup d'œil

1 L'Office québécois de la langue française en un coup d'œil

1.1 Missions[1]

La prestation de travail du personnel de l'Office permet :

- de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises par l'application de la Charte de la langue française;
- de voir à ce que le territoire du Québec soit nommé avec justesse et qu'il mette en valeur le visage français du Québec.

1.2 Clientèles et mandats

La clientèle servie est constituée de l'ensemble des Québécoises et des Québécois, plus particulièrement des travailleurs, des consommateurs, des ministères, des organismes et des municipalités.

Les principaux mandats à réaliser sont les suivants :

- assurer le respect de la Charte de la langue française;
- aider à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la Charte et en suivre l'application;
- définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française;
- assurer la promotion du français;
- proposer les normes et les règles d'écriture à respecter dans la dénomination des lieux;
- assurer l'inventaire et la conservation des noms de lieux;
- établir et normaliser la terminologie géographique;
- officialiser les noms de lieux;
- diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec.

1. Dans ce rapport, les activités liées à la réalisation de la mission de la Commission de toponymie sont considérées comme des activités de l'Office, dont la Commission relève administrativement.

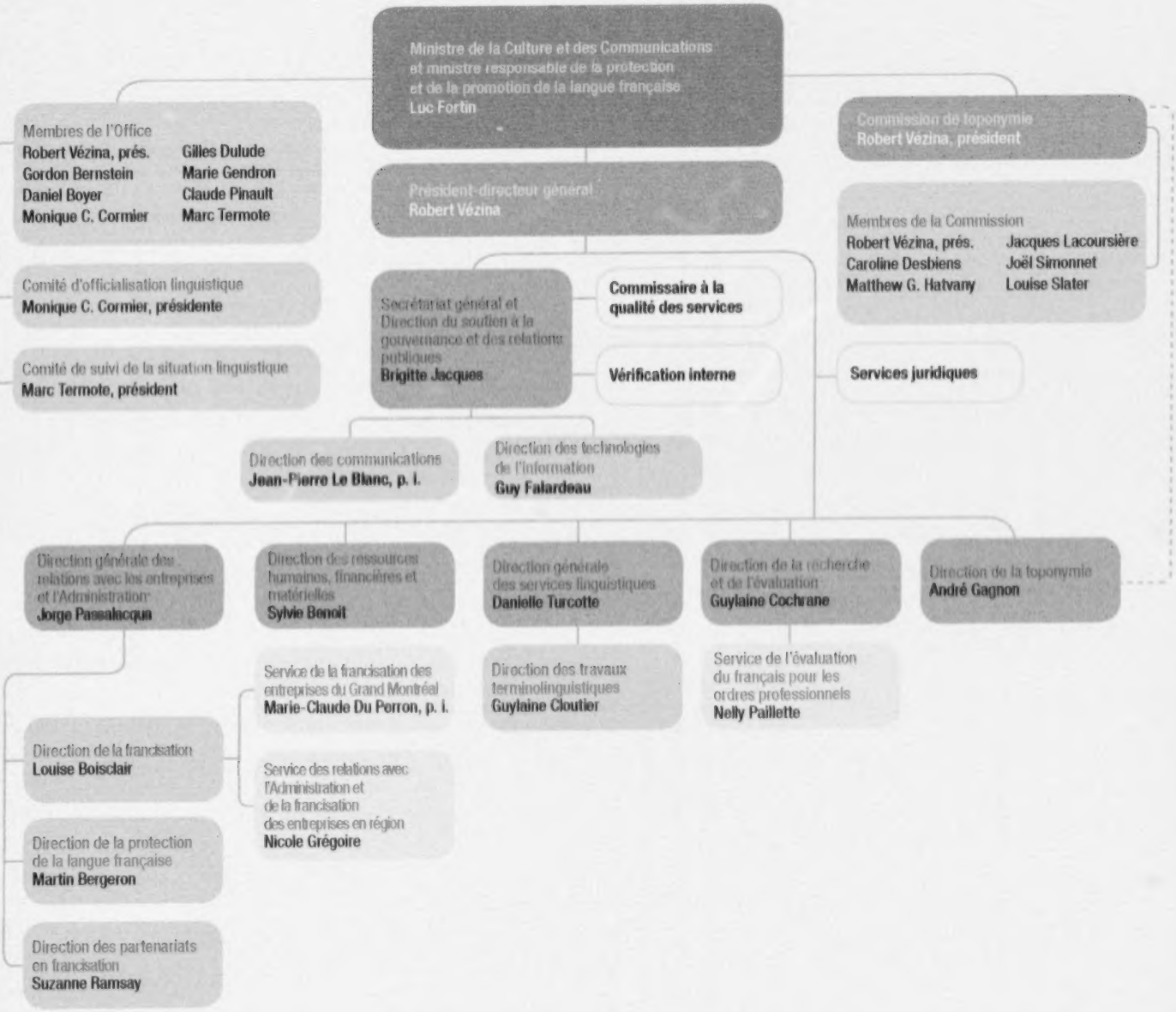
1.3 Services, publications et outils

L'Office s'acquitte de ses mandats en offrant notamment les services, les publications et les outils suivants :

- un service de renseignements généraux ;
- des sites Web comprenant notamment des capsules d'information, des services et des outils, dont *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique, la Banque de noms de lieux du Québec ;
- de l'assistance-conseil et des consultations personnalisées ;
- la réception et le traitement des plaintes concernant la Charte de la langue française ;
- des programmes d'aide financière à l'intention des entreprises comptant moins de 99 employés et des associations ;
- des publications, dont *Le français au bureau*, *Avoir bon genre à l'écrit*, le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, des lexiques et des vocabulaires, des guides et des politiques ;
- une bibliothèque où les collections sont mises à la disposition du personnel et du grand public.

1.4 Organigramme au 31 mars 2016

Office québécois de la langue française



* Cette direction générale compte du personnel à Gatineau, à Montréal, à Québec, à Rimouski, à Rouyn-Noranda, à Saguenay, à Sherbrooke et à Trois-Rivières.

1.5 Membres

1.5.1 Office québécois de la langue française

L'Office est composé de huit membres. Le gouvernement y nomme un président-directeur général et six autres personnes, pour un mandat d'au plus cinq ans. Le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique y siège à titre permanent, sans droit de vote.

Le président-directeur général est chargé de la direction et de l'administration de l'Office. Il préside les réunions et a voix prépondérante en cas de partage des décisions. Au cours de l'exercice 2015-2016, l'Office a tenu onze réunions.

Au 31 mars 2016, l'Office était composé de :
M. Robert Vézina, président-directeur général de l'Office depuis le 10 février 2014;
M. Gordon Bernstein, membre depuis le 4 mai 2011;
M. Daniel Boyer, membre depuis le 4 mai 2011;
M^me^ Monique C. Cormier, membre et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis le 2 octobre 2002;
M. Gilles Dulude, membre depuis le 1^er^ décembre 1999;
M^me^ Marie Gendron, membre depuis le 21 septembre 2005;
M. Claude Pinault, sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique au ministère de la Culture et des Communications, membre depuis le 16 novembre 2015;
M. Marc Termote, membre et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis le 25 mars 2009.

Les membres de l'Office ont pour principale fonction de se réunir en conseil pour exercer certains pouvoirs que la loi confie à l'Office. Ces pouvoirs touchent la francisation des entreprises et de l'Administration, le suivi de la situation linguistique ainsi que l'officialisation linguistique. Ils assurent le respect de la loi dans les situations qui ne font pas l'objet d'une plainte.

Au cours de l'exercice, 141 programmes de francisation et prolongations de programme de francisation d'entreprises et d'organismes de l'Administration ont reçu l'approbation des membres. Ces derniers ont approuvé la délivrance de 19 certificats de francisation à des entreprises et de 9 certificats de conformité à des organismes de l'Administration. Ils ont également approuvé 6 ententes particulières pour les activités d'un siège social ou d'un centre de recherche.

Pour augmenter l'efficience de l'Office dans un contexte de changement et de modernisation, les membres ont délégué au président-directeur général, conformément à l'article 165.3 de la Charte, le pouvoir d'autoriser la délivrance des certificats de francisation aux entreprises. En 2015-2016, il a ainsi délivré 228 certificats. Selon leur situation linguistique, les entreprises obtiennent leur certificat après l'application d'un programme de francisation ou sans l'application d'un tel programme. Cette délégation de pouvoir est entrée en vigueur le 1^er^ avril 2015 et elle a été mise en œuvre à compter du mois de mai 2015. Cela explique pourquoi le nombre de certificats de francisation

délivrés à la suite d'une décision des membres a diminué au cours de l'exercice 2015-2016. Malgré la délégation de pouvoir, les membres de l'Office conservent la possibilité de faire l'examen d'un dossier puisqu'ils sont préalablement informés des dossiers inscrits en vue d'une délivrance de certificat.

Pour s'acquitter des mandats d'officialisation linguistique et de suivi de la situation linguistique, les membres s'appuient sur les avis et les travaux de deux comités d'experts, le Comité d'officialisation linguistique et le Comité de suivi de la situation linguistique, formés conformément à l'article 165.11 de la Charte et présidés chacun par un membre de l'Office.

En matière d'officialisation linguistique, les membres de l'Office ont approuvé un avis de recommandation sur la féminisation des appellations de personnes. Ils ont aussi approuvé le retrait de la *Politique de l'emprunt linguistique*, publiée en 2007, ainsi que le retrait d'avis de recommandation et de normalisation de certains termes.

En ce qui concerne le suivi de la situation linguistique, les membres ont approuvé les études suivantes :

- *Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec : portrait démolinguistique 1996-2011* ;
- *La dynamique des langues au Québec en quelques chiffres 1996-2011* ;
- *Langue et activités culturelles au Québec 1989-2014* ;
- *Langues des outils électroniques utilisés par les entreprises québécoises qui font du commerce en ligne*.

En outre, l'Office a dévoilé, en mars 2016, la programmation relative au suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec pour 2014-2019.

Enfin, les membres de l'Office ont révisé les normes applicables en matière d'éthique et se sont dotés, le 21 mai 2015, d'un nouveau code d'éthique et de déontologie.

1.5.2 Commission de toponymie

La Commission est composée de sept membres. Le gouvernement y nomme un président ainsi que six autres personnes, pour un mandat d'au plus cinq ans. Le président assure la présidence des réunions.

Les membres de la Commission se sont réunis à six reprises au cours de l'exercice financier. Au 31 mars 2016, la Commission était composée de :
M. Robert Vézina, président de la Commission depuis le 10 février 2014 ;
M^me^ Caroline Desbiens, membre depuis le 23 mars 2011 ;
M. Matthew G. Hatvany, membre depuis le 23 mars 2011 ;
M. Jacques Lacoursière, membre depuis le 25 mai 1994 ;
M. Joël Simonnet, membre depuis le 4 février 2004 ;
M^me^ Louise Slater, membre depuis le 23 mars 2011.

Un poste est vacant depuis le 12 mai 2014.

Les membres de la Commission ont pour principale fonction de se réunir pour officialiser les noms de lieux et pour fournir au gouvernement et aux organismes de l'Administration des avis sur la toponymie. Ils doivent aussi proposer au gouvernement des normes toponymiques, diffuser la nomenclature géographique officielle et procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux. En outre, dans les territoires non organisés, les membres de la Commission peuvent nommer ou renommer les lieux géographiques. De plus, ils doivent remplir le devoir confié à la Commission d'établir et de normaliser la terminologie géographique en collaboration avec l'Office. Enfin, dans l'exercice de leur mandat d'officialisation de noms de lieux, les membres de la Commission déterminent le toponyme officiel qui, pour ses qualités exceptionnelles, mérite le titre de coup de foudre de l'année, et ils décernent tous les ans un Mérite du français en toponymie à un organisme ou à un individu pour son travail remarquable en matière de noms de lieux.

En 2015-2016, la Commission a officialisé 1 585 noms, dont 785 odonymes (noms de voies de communication). Au 31 mars 2016, la Banque de noms de lieux du Québec contenait 238 941 noms officiels, dont 112 240 odonymes.

2

Contexte

2 Contexte

L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État institué par la Charte de la langue française qui veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce, des affaires et de l'Administration. Il enrichit la terminologie et offre des outils et des services linguistiques. L'Office assure le respect de la Charte et surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec.

En vertu des mandats qui lui sont confiés, l'Office déploie essentiellement ses efforts dans cinq directions. Tout d'abord, il accompagne les entreprises de cinquante employés ou plus ainsi que les ministères et les organismes publics dans la francisation de leur milieu de travail. Ensuite, il reçoit et traite les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte et il aide les organisations à se conformer aux dispositions de celle-ci. Puis, il assiste l'ensemble de la population dans la maîtrise de la langue officielle en lui offrant des services de terminologie et de soutien linguistique. En outre, il surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au moins tous les cinq ans au ministre ou à la ministre, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française ainsi qu'aux comportements et attitudes des différents groupes linguistiques.

De son côté, la Commission de toponymie, qui est rattachée administrativement à l'Office, contribue à assurer l'inventaire, l'officialisation, la conservation et la diffusion des noms de lieux du territoire québécois.

Différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels influencent les interventions de l'Office. Le français, langue parlée par une vaste majorité de la population québécoise, mais minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, est considéré comme un vecteur important de cohésion sociale. Toutefois, il continue de subir beaucoup de pression de l'anglais, y compris au Québec.

En effet, le recensement de 2011 confirme le recul du poids démographique des francophones au Canada par rapport à 2006, conformément aux prévisions. Il en va de même au Québec, qu'il s'agisse de la population de langue maternelle française (-0,3 %) ou de la population qui déclare avoir le français comme langue d'usage à la maison (-0,1 %)[2]. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché nord-américain, l'usage répandu des nouvelles technologies de l'information, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des effets certains sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail et dans les activités économiques et commerciales. Elle a aussi des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue française et, par conséquent, sur les interventions quotidiennes de l'Office.

2. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *La dynamique des langues au Québec en quelques chiffres, 1996-2011*, [Montréal], Office québécois de la langue française, 2016, p. 7 et 11.

3

Performance relative aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016

3 Performance relative aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016

3.1 Sommaire des résultats 2015-2016

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Résultats 2015-2016
1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent	Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Publication d'une étude	Nomination des membres du Comité de suivi de la situation linguistique Tenue de 2 réunions du comité Partenariat avec le CEFRIO	Tenue de 3 réunions du comité Mise en ligne de la programmation des travaux relatifs au suivi
	Nombre et nature des indicateurs de recherche produits	s. o.	En cours	9 indicateurs portant sur le portrait démolinguistique et sur la langue du travail	Diffusion de 2 documents portant sur le portrait démolinguistique et sur la langue du travail
1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration	Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées	*Le grand dictionnaire terminologique* : 20 % d'ici au 31 mars 2016 Banque de dépannage linguistique : 35 % d'ici au 31 mars 2016	Réalisation de travaux en vue d'améliorer la traçabilité des interventions de l'Office	*Le grand dictionnaire terminologique* : 20,8 % Banque de dépannage linguistique : 21,7 %	*Le grand dictionnaire terminologique* : 32,6 % Banque de dépannage linguistique : 35,8 %
1.1.2.1 Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français	Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés	Augmentation	5 464 entreprises et 2 282 organismes de l'Administration certifiés, une hausse par rapport à l'année 2012-2013	5 562 entreprises et 2 288 organismes de l'Administration certifiés, une hausse par rapport à l'année 2013-2014	5 694 entreprises et 2 207 organismes de l'Administration certifiés, une hausse des entreprises et une diminution des organismes par rapport à l'année 2014-2015
	Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français	Augmentation à compter de 2014-2015	79,8 %	86,1 %, une hausse de 6,3 % par rapport à l'année 2013-2014	87,8 %, une hausse de 1,7 % par rapport à l'année 2014-2015

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Résultats 2015-2016
(Suite 1.1.2.1) Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français	Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés	Augmentation	15,8 %, une diminution de 4,2 % par rapport à l'année 2012-2013	15,2 %, une diminution de 0,6 % par rapport à l'année 2013-2014	13,8 %, une diminution de 1,4 % par rapport à l'année 2014-2015
	Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées	Diminution à compter de 2014-2015	4,8 %	2,9 %, une diminution de 1,9 % par rapport à l'année 2013-2014	3,5 %, une hausse de 0,6 % par rapport à l'année 2014-2015
	Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source	s. o.	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2013-2014 Travaux en vue d'optimiser le programme de soutien financier de la Stratégie commune[3] en cours Réception de 16 politiques linguistiques approuvées par les ministères et les organismes	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2014-2015 Mise en place d'une structure organisationnelle consacrée au développement de partenariats en francisation Travaux en vue d'optimiser les programmes de soutien financier de la Stratégie commune Politique approuvée transmise par 28,3 % des organisations visées depuis l'adoption de la politique linguistique gouvernementale[4] en 2011	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2015-2016 Travaux en vue d'optimiser les programmes de soutien financier de la Stratégie commune Politique approuvée transmise par 31,5 % des organisations visées depuis l'adoption de la politique linguistique gouvernementale en 2011
1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle	Nombre et nature des activités de représentation et de sensibilisation ciblées et porteuses réalisées	s. o.	Réalisation de plusieurs activités publiques	Réalisation de plusieurs activités publiques	Réalisation de plusieurs activités publiques

3. Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015.
4. Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Résultats 2015-2016
1.2.1.2 Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration	Nombre et nature des activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes	s. o.	Formations offertes aux ministères et aux organismes Collaboration, avec le Secrétariat à la politique linguistique, à la mise en place d'un réseau d'échange pour les ministères et les organismes	Formations offertes aux ministères et aux organismes Collaboration, avec le Secrétariat à la politique linguistique, à la mise en place d'un réseau d'échange pour les ministères et les organismes Transmission de 6 infolettres aux membres du Réseau de l'expertise linguistique	Formations offertes aux ministères et aux organismes Collaboration, avec le Secrétariat à la politique linguistique, au réseau d'échange pour les ministères et les organismes, et transmission de la 1re infolettre Transmission de 8 infolettres aux membres du Réseau de l'expertise linguistique
	Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du réseau des langagiers[5]	Grands organismes : 100 % Ministères : 50 % Autres organismes : 20 % (d'ici au 31 mars 2016)	Établissement du réseau en cours	Grands organismes : 100 % Ministères : 100 % Autres organismes : 25 %	Grands organismes : 100 % Ministères : 100 % Autres organismes : 29 %
1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales	Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues	Diminution de 10 % à compter de 2014-2015	19 % des plaintes reçues	15,8 %, une diminution de 16,6 % par rapport à l'année 2013-2014	17,8 %, une hausse de 12,7 % par rapport à l'année 2014-2015
	Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales	31 mars 2016	En cours	En cours	Publication du guide *Les médias sociaux et la Charte de la langue française* Outil d'information sur les dispositions de la Charte relatives à la langue du travail et sur les services de l'Office Foire aux questions sur la Charte (langue des services publics, du travail, du commerce et de l'affichage) Politique de traitement des plaintes

5. Dorénavant appelé « Réseau de l'expertise linguistique ».

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Résultats 2015-2016
(Suite 1.2.2.1) Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales	Nombre et nature des mesures mises en place	s. o.	Révision des lettres types utilisées dans la correspondance Conception d'un formulaire de plainte électronique	Création d'un formulaire de plainte électronique Mise en place de critères de priorisation pour le traitement des plaintes Révision des formulaires de francisation Conception d'un outil sur la langue du travail	Révision de formulaires (renseignements généraux, analyse de la situation linguistique, rapports triennaux)
2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission	Taux de fréquentation du site Web	À fixer pour le 31 mars 2014	Cible : 1 million de pages vues	1 247 045 pages vues	1 327 233 pages vues
	Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	2 activités de promotion 7 présences à des tribunes 1 communication écrite	Activités de communication, remise de prix, participation à diverses activités offrant une tribune	Activités de communication, remise de prix, participation à diverses activités offrant une tribune
2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires	Nombre d'ententes conclues ou actualisées	Au moins 6 d'ici au 31 mars 2016	1 entente conclue	2 ententes conclues	3 ententes conclues
2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée	Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées	Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2016	Augmentation de 2,5 %	Augmentation de 6,5 %	Augmentation de 3,8 %
2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique	Nombre de noms de lieux autochtones diffusés sur le site Web de la Commission	Au moins 500 d'ici au 31 mars 2016	Débutera en 2014-2015	259 noms de lieux	253 noms de lieux

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Résultats 2015-2016
3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services	Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services	100 % d'ici au 31 mars 2016	100 % des recommandations émises en 2013-2014	100 % des recommandations émises en 2014-2015	Aucune recommandation émise en 2015-2016
	Nombre et nature des interventions réalisées visant l'amélioration des services aux citoyens et citoyennes	Création d'un comité d'amélioration des services d'ici au 31 mars 2014	Comité créé le 20 février 2014	2 rencontres du comité	1 rencontre du comité
	Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services aux citoyens	Première mesure d'ici au 31 mars 2016	Travaux en cours	Travaux en cours	Sondage réalisé et rapport produit
	Implantation du tableau de bord de gestion	31 mars 2015	Travaux en cours	Tableau implanté en 2014-2015	s. o.
	Nombre et nature des éléments réalisés	s. o.	Création de deux comités Révision des méthodes de travail en cours	Mise en place de documents de suivi des résultats Nouvelle structure organisationnelle concernant le secteur de la francisation Révision des méthodes de travail en cours	Révision des méthodes de travail en cours Mise en place d'un secrétariat général et d'une nouvelle unité administrative Production de scénarios d'examen
3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation	Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Rencontres Plan de développement des personnes	Rencontres	Présentations au personnel
	Nombre de profils de compétences élaborés	À fixer pour le 31 mars 2014	Cible : 4 d'ici au 31 mars 2016	En cours	En cours

3.2 Prolongation du plan stratégique et ajustement des cibles

Le Plan stratégique 2013-2016 ayant été prolongé d'un an, l'organisation a dû réviser certaines cibles de résultats annoncées à la section 3.1. Le tableau qui suit fait état des modifications.

Objectif	Indicateur	Cible révisée
1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration	Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées	Aucune cible, objectif atteint en 2015-2016
1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales	Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales	31 mars 2017
2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires	Nombre d'ententes conclues ou actualisées	Aucune cible, objectif atteint en 2015-2016
2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée	Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées	Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2017
2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique	Nombre de noms de lieux autochtones diffusés sur le site Web de la Commission	Au moins 750 d'ici au 31 mars 2017
3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services	Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services	100 % d'ici au 31 mars 2017
	Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services aux citoyens	Aucune cible, objectif atteint en 2015-2016
	Implantation du tableau de bord de gestion	Aucune cible, objectif atteint en 2014-2015
3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation	Nombre de profils de compétences élaborés	4 d'ici au 31 mars 2017

3.3 Présentation des résultats 2015-2016

Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail

Axe d'intervention 1.1.1 – Les besoins

Au Québec, la situation de concurrence linguistique a été marquée ces dernières années par divers facteurs de changement, en particulier par un léger recul démographique des francophones de langue maternelle et de langue d'usage, par l'accueil annuel de quelque 50 000 immigrants d'origines diverses et par l'expansion rapide des nouveaux médias électroniques.

Cette situation touche particulièrement Montréal, où sont concentrés globalement les anglophones et les personnes issues de l'immigration. Combinés à une tendance des familles francophones à s'installer en banlieue, ces facteurs expliquent pourquoi, sur l'île de Montréal, la population de langue maternelle française tend vers 50 % depuis 2006 (50,9 % en 2006, puis 50,2 % en 2011).

Pour que la société québécoise conserve l'usage normal et habituel du français dans l'espace public et dans les milieux de travail, elle doit s'appuyer sur une politique linguistique adéquate et efficace. Pour ce faire, il faut avant tout qu'elle dispose d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent. Il est également nécessaire que l'Office adapte ses interventions pour répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration, et qu'il accompagne ces dernières dans le processus de généralisation de l'utilisation du français. Il ne faut pas sous-estimer l'apport important des différents acteurs de la société québécoise, puisque la sauvegarde du français dans l'espace public et dans les milieux de travail est une responsabilité collective.

Objectif 1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2015-2016
Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Tenue de 3 réunions du Comité de suivi de la situation linguistique Mise en ligne de la programmation des travaux relatifs au suivi
Nombre et nature des indicateurs de recherche produits	s. o.	Diffusion de 2 documents portant sur le portrait démolinguistique et sur la langue du travail

RÉSULTATS 2015-2016

Nombre et nature des activités réalisées

En 2015-2016, le Comité de suivi de la situation linguistique a tenu trois rencontres. Ces rencontres ont permis aux membres de programmer les travaux pour la période 2014-2019; d'évaluer, en vue de leur publication, deux rapports

de recherche; de valider les demandes de données pour les indicateurs relatifs à la langue d'enseignement; et d'approuver le questionnaire sur l'usage des langues dans l'espace public.

La *Programmation relative au suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec, 2014-2019* a été rendue publique en mars 2016. Les travaux s'organisent autour de six grands thèmes d'intérêt public : le portrait démolinguistique, l'usage des langues dans l'espace public, la langue du travail, la langue de service et des activités de consommation, la langue des activités culturelles et de loisirs ainsi que la langue d'enseignement.

Nombre et nature des indicateurs de recherche produits

Deux documents ont été remis à la ministre et diffusés sur le site Web de l'Office : *La dynamique des langues en quelques chiffres* et *Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec : portrait démolinguistique 1996-2011.* Ces documents regroupent une série d'indicateurs relatifs au portrait démolinguistique et à la langue du travail des Québécois et des Québécoises. Ces indicateurs portent notamment sur la langue maternelle, les langues parlées à la maison, la connaissance du français, la première langue parlée parmi les langues officielles du Canada, la persistance et la substitution linguistiques, les unions linguistiquement exogames, la transmission des langues aux enfants et les langues utilisées au travail. Des indicateurs spécifiques aux immigrants et à la population immigrée complètent la série.

Objectif 1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration		
Indicateur	**Cible 2013-2016**	**Résultats 2015-2016**
Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées	*Le grand dictionnaire terminologique* : 20 % d'ici au 31 mars 2016 Banque de dépannage linguistique : 35 % d'ici au 31 mars 2016	*Le grand dictionnaire terminologique* : 32,6 % Banque de dépannage linguistique : 35,8 %

RÉSULTATS 2015-2016

Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées

Le grand dictionnaire terminologique (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL) et *Le français au bureau* sont des outils qui permettent à l'Office de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires. Grâce à ces outils, l'Office peut également promouvoir l'utilisation du français et diffuser massivement de l'information sur la correction et l'enrichissement de la langue parlée et écrite au Québec.

En 2015-2016, 1 543 fiches terminologiques ont été créées ou mises à jour dans le GDT. La cible établie à 1 500 interventions est donc atteinte. L'ajout et la modification de fiches terminologiques ont essentiellement permis d'actualiser le contenu du GDT et de l'enrichir de nouveaux concepts, notamment dans les domaines de l'aéronautique, de l'alimentation, de l'automobile, de la biologie, de la gestion, de l'informatique, de la médecine et du sport.

De nombreuses fiches terminologiques sont également créées ou mises à jour à la suite de demandes de l'Administration et d'entreprises. Cette année, 503 interventions, soit 32,6 % des interventions effectuées, découlaient de demandes de cette nature, ce qui est largement supérieur à la cible de 20 % fixée pour 2015-2016.

Une attention particulière a été portée aux néologismes issus des médias ainsi qu'aux suggestions d'ajouts transmises par les usagers et usagères. Le projet visant à examiner les statistiques d'interrogation des internautes, de manière à cibler les améliorations à apporter au *Grand dictionnaire terminologique*, s'est poursuivi. Cela a permis de mettre à jour des fiches fréquemment consultées, de combler les besoins terminologiques des usagers et de supprimer des fiches désuètes ou redondantes.

Concernant la BDL, 165 articles ont été diffusés ou mis à jour. Parmi ceux-ci, 59 étaient liés à des demandes venant de l'Administration et d'entreprises, ce qui représente 35,8 % des interventions effectuées. L'objectif fixé pour l'année (35 %) est ainsi légèrement dépassé. Les nouveaux sujets traités sont axés sur des thèmes variés (vocabulaire, grammaire, rédaction, etc.), ce qui a permis d'enrichir des sections importantes de la BDL. Des mises à jour ont été faites en vue de parachever les travaux d'harmonisation du contenu de la BDL avec celui de la septième édition du *Français au bureau*.

Le français au bureau

Le français au bureau existe depuis près de quarante ans. La septième édition, entièrement revue et augmentée, est parue à la fin de l'été 2014. Son contenu est précis, complet, pratique et actuel. L'ouvrage est maintenant offert en version numérique sur le site Web des Publications du Québec et en version papier. C'est un succès de librairie : les sept éditions se sont vendues à des centaines de milliers d'exemplaires. Les modèles de documents modifiables ont été téléchargés près de 230 000 fois.

Politique de l'emprunt linguistique

En 2015-2016, l'Office a travaillé à la révision de sa politique de l'emprunt linguistique, qui sera soumise à l'approbation de ses membres en 2016-2017. Cette politique vise à encourager l'utilisation du français au Québec. La norme de référence utilisée dans le traitement des emprunts est le français standard en usage au Québec. Si, par cette politique, l'Office cherche d'abord l'amélioration de la compétence en français des locuteurs et des locutrices de cette langue ainsi que la stimulation de la créativité lexicale en français, il reconnaît également que le phénomène de l'emprunt est un procédé d'enrichissement linguistique.

Axe d'intervention 1.1.2 – La francisation

L'Office a, entre autres mandats, celui d'accompagner les entreprises employant cinquante personnes ou plus dans leur démarche de francisation. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation. En 2015-2016, un peu plus de 83 % des entreprises inscrites à l'Office détenaient un tel certificat.

Le processus d'obtention du certificat de francisation se résume comme suit : une entreprise doit d'abord s'inscrire à l'Office[6], puis procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la lui transmettre (entreprise en évaluation).

6. L'entreprise qui, durant une période de six mois consécutifs, emploie cinquante personnes ou plus doit, dans les six mois de la fin de cette période, s'inscrire à l'Office. Elle doit, à cet effet, informer l'Office du nombre de personnes qu'elle emploie et lui fournir des renseignements généraux sur sa structure juridique et fonctionnelle et sur la nature de ses activités (article 139 de la Charte de la langue française).

Après vérification de cette analyse, l'Office délivre un certificat à l'entreprise s'il juge que l'utilisation du français y est suffisamment généralisée pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise doit élaborer et soumettre un programme de francisation ayant pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux (entreprise en application de programme), dont la réalisation lui permettra, à terme, d'obtenir un certificat de francisation (entreprise certifiée après programme). L'Office réévalue ensuite la situation linguistique de l'entreprise tous les trois ans et demande, s'il y a lieu, l'application de mesures de correction pour que soit maintenue la généralisation de l'utilisation du français.

Certaines situations complexes devant être dénouées, des interventions directes, sectorielles ou à la source sont réalisées auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'extérieur. Les interventions sectorielles se déroulent dans un esprit de concertation avec les entreprises d'un même secteur d'activité et permettent de relever des défis de francisation et de générer des résultats à effet multiplicateur dans ce secteur. Les interventions à la source sont menées auprès d'entreprises, de fournisseurs ou d'associations clés d'un secteur et permettent de résoudre globalement, d'une manière durable et efficace, des problèmes particuliers de francisation.

L'Office accompagne les organismes de l'Administration pour qu'ils s'assurent qu'au sein de l'Administration elle-même l'usage du français est conforme aux exigences de la Charte de la langue française. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent sensiblement à celles qui s'appliquent dans l'entreprise privée.

Objectif 1.1.2.1 Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2015-2016
Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés	Augmentation	5 694 entreprises et 2 207 organismes de l'Administration certifiés, une hausse des entreprises et une diminution des organismes par rapport à l'année 2014-2015
Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français	Augmentation à compter de 2014-2015	87,8 %, une hausse de 1,7 % par rapport à l'année 2014-2015
Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés	Augmentation	13,8 %, une diminution de 1,4 % par rapport à l'année 2014-2015
Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées	Diminution à compter de 2014-2015	3,5 %, une hausse de 0,6 % par rapport à l'année 2014-2015
Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source	s. o.	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2015-2016 Travaux en vue d'optimiser les programmes de soutien financier de la Stratégie commune Politique approuvée transmise par 31,5 % des organisations visées depuis l'adoption de la politique linguistique gouvernementale en 2011

RÉSULTATS 2015-2016

Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés

Le tableau qui suit dresse le portrait de la francisation des entreprises au cours des cinq dernières années. Ainsi, au 31 mars 2016, 6 803 entreprises étaient inscrites à l'Office et 5 694 d'entre elles étaient certifiées (83,7 %), ce qui représente une hausse de 0,8 % par rapport à l'exercice précédent.

TABLEAU 1 – Nombre et pourcentage d'entreprises selon les étapes de francisation

Exercice*	Entreprises non certifiées		Entreprises certifiées	Entreprises certifiées (%)	Nombre total d'entreprises
	en évaluation	en application de programme			
2011-2012	808	502	5 211	79,9	6 521
2012-2013	806	524	5 322	80,0	6 652
2013-2014	722	506	5 464	81,6	6 692
2014-2015	692	455	5 562	82,9	6 709
2015-2016	686	423	5 694	83,7	6 803

* Au 31 mars de l'exercice

En ce qui concerne l'Administration, l'année 2015-2016 a été marquée par la fusion d'organismes, principalement au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Certains ont dû entreprendre un processus de francisation après ces changements. Ainsi, des 2 425 organismes inscrits à l'Office au 31 mars 2016, 2 207 étaient certifiés (soit 91 % d'entre eux), ce qui représente une augmentation de 2 % comparativement à l'exercice précédent.

TABLEAU 2 – Nombre et pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de francisation

Exercice*	Organismes non certifiés			Organismes certifiés	Organismes certifiés (%)	Nombre total d'organismes
	en évaluation	en application de programme	en application de programme par rapport à tous les organismes non certifiés (%)			
2011-2012	247	61	19,8	2 266	88,0	2 574
2012-2013	256	64	20,0	2 252	87,6	2 572
2013-2014	251	47	15,8	2 282	88,5	2 580
2014-2015	240	43	15,2	2 288	89,0	2 571
2015-2016	188	30	13,8	2 207	91,0	2 425

* Au 31 mars de l'exercice

Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français

Au cours de l'exercice, les rapports triennaux de 1 212 entreprises ont été vérifiés. Le processus de vérification a révélé que 1 064 de ces entreprises (soit 87,8 %) avaient maintenu la généralisation de l'utilisation du français et que l'élaboration d'un plan d'action comportant des mesures correctives s'était avérée nécessaire pour 148 d'entre elles.

Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés

Comme l'indique le tableau 2, en 2015-2016, 30 des 218 organismes de l'Administration non certifiés, soit 13,8 %, appliquaient un programme de francisation. Au 31 mars 2015, c'était le cas de 15,2 % de ces organismes. Une augmentation de ce pourcentage était prévue pour l'exercice 2015-2016. Il est à noter que les nouvelles entités créées par la réorganisation du secteur de la santé et des services sociaux n'ont pas encore fait l'objet de recommandations de programme de francisation. Plusieurs d'entre elles en sont encore aux premières étapes du processus de francisation et n'appliquent donc pas encore de programme. Bien que la cible n'ait pas été atteinte, le pourcentage d'organismes certifiés a augmenté, passant de 89 % à 91 %.

Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées

Toute personne peut demander à l'Office d'effectuer des vérifications et d'intervenir, le cas échéant, pour assurer le respect de la Charte et de ses règlements. Une plainte fondée a pour objet une situation qui contrevient à une disposition de la Charte ou d'un de ses règlements.

Au 31 mars 2016, 5 694 entreprises étaient certifiées. De ces entreprises, 197, soit 3,5 %, avaient fait l'objet d'au moins une plainte fondée au cours de l'exercice, ce qui constitue une augmentation de 0,6 % par rapport à l'exercice précédent.

Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source

Interventions sectorielles et à la source

Des interventions sont effectuées auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'extérieur pour que soient influencés les décideurs à la tête de réseaux, les fabricants étrangers et les fournisseurs, qui déterminent le choix de la langue de mise en marché de leurs biens et services vendus au Québec. En optant pour de telles stratégies, l'Office souhaite éviter aux entreprises d'un même secteur de multiples démarches visant un même objet ou une même catégorie d'objets.

Des interventions sectorielles se sont poursuivies dans plusieurs secteurs, dont ceux de l'aérospatiale, des communications et de l'automobile. Dans le secteur de l'automobile, des discussions ont permis d'échanger de l'information sur les répercussions de la publication du Règlement modifiant le Règlement sur la sécurité des véhicules automobiles (norme 101) et d'encourager l'utilisation de pictogrammes à l'intérieur de l'habitacle. Les discussions ont également porté sur de futurs enjeux de francisation, notamment l'émergence d'un nouveau type de véhicule, la voiture autonome. Une intervention a également été menée auprès d'un fournisseur de pièces de motocyclettes en raison d'un problème de francisation qui se reflète à la fois sur la langue du travail et sur la langue du commerce et des affaires.

Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015

Mise en place en 2008 par le gouvernement du Québec, de concert avec plusieurs partenaires du milieu des affaires (dont la Chambre de commerce du Montréal métropolitain), du milieu syndical et du milieu de l'éducation, la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 avait pour objectif de renforcer l'usage du français dans les commerces et les milieux de travail de l'agglomération montréalaise. En novembre 2013, cette stratégie a été reconduite pour deux ans sous le nom de Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015.

Les travaux relatifs à l'optimisation des programmes de soutien financier de la Stratégie commune, soit le Programme de soutien à la francisation des petites et moyennes entreprises par les technologies de l'information et des communications et le Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises, se sont poursuivis. La répartition des rôles et des responsabilités des intervenants, revue l'an passé, a été actualisée. Elle vise une meilleure complémentarité entre les conseillers en francisation de l'Office et les agents de francisation des organismes et des associations subventionnés. Un système devant faciliter le suivi des demandes d'attestation et de subvention a été mis en place. Dans le contexte de la révision du programme de subvention destiné aux petites et moyennes entreprises, l'Office a terminé le traitement de plus de 600 demandes d'entreprises, ce qui a notamment permis la délivrance, au 31 mars 2016, de 219 attestations de conformité et porté à 960 le nombre d'attestations délivrées depuis 2010-2011.

L'année 2015-2016 marque la fin de la forme actuelle du Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises. Les subventions accordées dans le cadre de ce programme et du Programme de soutien à la francisation des petites et moyennes entreprises par les technologies de l'information et des communications (voir les annexes II et III) ont largement contribué à la réalisation de plusieurs projets de sensibilisation portant sur l'accueil et les services en français dans les commerces.

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En mars 2011, le Conseil des ministres a approuvé la nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Conformément à l'article 27 de cette politique, les ministères et les organismes doivent mettre à jour leur politique linguistique institutionnelle et obtenir l'avis de l'Office avant de la faire approuver par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant. C'est le cas de 127 des organisations inscrites à l'Office (sont exclus les organismes qui relèvent de l'Assemblée nationale ainsi que la cinquantaine de filiales d'organismes). L'Office a accompagné plusieurs organisations dans l'élaboration de leur politique linguistique institutionnelle.

Depuis l'adoption de cette politique, 40 ministères et organismes, soit 31,5 % des 127 organisations visées, ont fait parvenir une politique approuvée par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant respectifs. En 2015-2016, 4 ministères et organismes ont transmis ce document à l'Office.

En mars 2016, l'Office a relancé les dirigeantes et dirigeants des ministères et des organismes dont le projet de politique linguistique institutionnelle n'avait pas encore fait l'objet d'échanges et leur a réitéré son soutien.

Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyens et citoyennes ainsi que les partenaires

Axe d'intervention 1.2.1 – La complémentarité des actions

Au Québec, les travailleurs et travailleuses ont le droit d'exercer leurs activités en français. Les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français. La Charte donne un cadre juridique à un projet de société. Ce sont toutefois les usagers et usagères de la langue française, individus ou organisations, qui ont, pour ainsi dire, le dernier mot. L'Office peut les accompagner, mais, en règle générale, il ne peut agir seul ni à leur place. Il doit les associer à sa mission en tissant avec eux un grand réseau de partage des responsabilités à l'égard de la francisation de l'espace public.

L'Office doit sensibiliser directement les citoyens et citoyennes tout comme les entreprises à l'importance de participer au processus de francisation. Il doit aussi maintenir des relations constantes avec des partenaires du milieu associatif, lesquels sont en mesure d'enraciner et de consolider le processus de francisation auprès de leurs membres. Il engagera ainsi un dialogue permanent, indispensable au renforcement du consensus linguistique.

Par ailleurs, l'Office entretient des rapports étroits de concertation avec les ministères qui ont des responsabilités voisines des siennes en matière de francisation, par exemple les ministères des secteurs de l'éducation ou de l'immigration. L'une des responsabilités particulières de l'Office, en ce qui concerne l'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, est de mobiliser les ministères et les organismes pour qu'ils puissent jouer un rôle clé et respecter leur devoir d'exemplarité.

Dans ce cas précis, le devoir d'exemplarité consiste, pour les ministères et les organismes, à privilégier l'unilinguisme français dans toutes leurs activités et à accorder une attention constante à la qualité de la langue française. En faisant preuve d'exemplarité, ils transmettent un message clair à tous ceux qui traitent avec eux et s'imposent comme modèles auprès de toute organisation tenue de se franciser.

Objectif 1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2015-2016
Nombre et nature des activités de représentation et de sensibilisation ciblées et porteuses réalisées	s. o.	Réalisation de plusieurs activités publiques

RÉSULTATS 2015-2016

Nombre et nature des activités de représentation et de sensibilisation ciblées et porteuses réalisées

Conscient qu'il ne peut pas se substituer à la vigilance du citoyen ou de la citoyenne et fort de l'engagement de la société civile organisée, l'Office mise sur le partenariat pour mieux s'acquitter de sa mission. La mise en place d'un réseau structuré de partenaires et de relayeurs de l'information est une avenue à privilégier. Au cours de l'année, l'Office a organisé des rencontres avec des partenaires de premier plan, comme le Conseil québécois du commerce de détail et les mandataires de l'Administration, pour n'en nommer que quelques-uns.

Les centrales syndicales sont des partenaires incontournables dans l'effort collectif de francisation des milieux de travail. L'Office a convenu avec la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, la Confédération des syndicats nationaux et la Centrale des syndicats démocratiques de la tenue de deux rencontres statutaires par année sur les enjeux actuels de la francisation. Une première rencontre s'est tenue le 3 novembre 2015.

L'Office a fait connaître son rôle, ses biens et ses services à la population, notamment en animant des kiosques d'information à l'occasion de salons, de colloques et de congrès. Dans ce même but, il a diffusé des communiqués de presse, fait du placement médias, donné des conférences, prononcé des allocutions et remis divers prix. Des productions imprimées ont également été publiées à l'intention du public.

À titre d'exemple, la Francofête 2016 a permis de récompenser des entreprises et des organismes, au cours de la Soirée des Mérites et des prix Francopub, pour la qualité de réalisations remarquables en matière de promotion et d'utilisation du français au travail et dans le commerce, dans les technologies de l'information, en publicité, en toponymie et dans la culture[7]. Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a profité de cette soirée pour décerner les Mérites en francisation des personnes immigrantes, et le Conseil supérieur de la langue française, pour remettre les prix Jules-Fournier et Raymond-Charette à deux professionnels des médias.

L'Office s'est associé, pour une quatrième année, à la Fédération des chambres de commerce du Québec afin de remettre un Mérite du français à l'occasion de la soirée de gala des Mercuriades. Ce concours célèbre l'entrepreneuriat, le succès et l'ambition d'entreprises québécoises. Ce prix est attribué à une entreprise qui, grâce à une réalisation marquante, favorise un environnement de travail en français ou encourage, au travail ou dans le commerce, l'information et le service en français.

La participation des organismes québécois dont la mission est liée à la langue française, desquels l'Office fait partie, aux rencontres annuelles et aux colloques du réseau des Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (OPALE) permet au Québec de consolider sa place au sein des instances internationales en matière d'aménagement linguistique. Elle contribue aussi à accroître son rayonnement et à

7. La liste complète des différents lauréats et lauréates peut être consultée sur le site Web de la Francofête, au www.francofete.qc.ca.

affirmer l'importance qu'il accorde aux questions linguistiques, qu'il s'agisse de terminologie, d'aménagement linguistique, de législation linguistique, de francisation ou de toponymie. Cette présence a une incidence certaine sur l'image du Québec et sur les relations entre son gouvernement et les autres membres du réseau OPALE.

Partenaire important en matière de francisation, le Réseau ACTION TI organise annuellement le concours des OCTAS. Ce concours rend hommage à des individus et à des entreprises pour leur créativité, leur dynamisme et leur contribution exceptionnelle à l'essor de l'industrie des technologies de l'information. L'Office participe depuis longtemps à cet événement et remet l'OCTAS du français dans les technologies de l'information à une entreprise dont la réalisation marquante a fait progresser le français dans son secteur d'activité.

De plus, l'Office a pris part à la 24e rencontre annuelle des membres de comités de francisation de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec. Cette rencontre avait pour but de permettre un échange sur les différents problèmes auxquels font face les comités et sur les meilleures pratiques en matière de francisation.

L'Office a donné des séances d'information à d'éventuels relayeurs auprès de jeunes entrepreneurs de Shawinigan et de Trois-Rivières à l'occasion d'une campagne de promotion du français menée par la Société Saint-Jean-Baptiste. Il a aussi présenté la Charte à des étudiants en vente et en représentation du Centre de formation professionnelle L'Oasis de Chicoutimi. L'objectif était de leur faire connaître les droits des consommateurs et les obligations des commerçants en ce qui a trait aux inscriptions sur les produits et à la documentation commerciale.

L'Office a, par ailleurs, fait une présentation sur la Charte, adaptée au secteur de l'automobile, au cabinet torontois de la firme Fasken Martineau afin de sensibiliser les avocats et avocates ainsi que les responsables de la réglementation gouvernementale spécialisés dans ce secteur d'activité. De plus, il a rencontré, au Consulat général des États-Unis à Montréal, le consul aux affaires politiques et économiques et le conseiller politique et représentant de l'ambassade des États-Unis à Ottawa pour leur présenter la Charte et échanger avec eux sur la question linguistique au Québec. Il les a également informés des obligations linguistiques des entreprises souhaitant distribuer leurs produits au Québec ou s'y établir.

L'Office a aussi tenu un kiosque au 7e Congrès international des recherches féministes dans la francophonie, au Grand Rendez-vous santé et sécurité du travail de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail et au congrès annuel de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec afin de faire la promotion de ses outils et services et de renseigner les visiteurs sur leurs droits en matière de langue française.

En outre, l'Office a effectué des présentations auprès de futurs professionnels de différents horizons et de candidats à un ordre professionnel. Celles-ci avaient pour but de les informer au sujet de l'examen de français de l'Office et de les aider à le réussir le plus rapidement possible ainsi que de leur faire connaître les conditions d'obtention d'un permis temporaire et les différentes ressources disponibles pour favoriser leur apprentissage du français.

Objectif 1.2.1.2 Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration		
Indicateur	**Cible 2013-2016**	**Résultats 2015-2016**
Nombre et nature des activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes	s. o.	Formations offertes aux ministères et aux organismes Collaboration, avec le Secrétariat à la politique linguistique, au réseau d'échange pour les ministères et les organismes, et transmission de la 1re infolettre Transmission de 8 infolettres aux membres du Réseau de l'expertise linguistique
Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du réseau des langagiers[8]	Grands organismes : 100 % Ministères : 50 % Autres organismes : 20 % (d'ici au 31 mars 2016)	Grands organismes : 100 % Ministères : 100 % Autres organismes : 29 %

RÉSULTATS 2015-2016

Nombre et nature des activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes

Formations

L'Office a tenu deux séances de formation sur *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique, auxquelles ont pris part 59 personnes de l'administration publique membres du Réseau de l'expertise linguistique.

Réseau des mandataires

Pour favoriser l'arrimage des pratiques linguistiques et la cohérence des actions gouvernementales en matière d'application de la Charte, l'Office a travaillé avec le Secrétariat à la politique linguistique, au cours des dernières années, à la mise en place d'un réseau d'échange constitué de mandataires de ministères et d'organismes publics. Ceux-ci sont chargés de l'application de la Charte et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration au sein de leur organisation.

En mars 2016, l'Office a envoyé une première infolettre au réseau des mandataires. Cette formule a été retenue comme étant celle qui pouvait le mieux répondre aux besoins actuels. Des capsules contenant des informations particulières liées au rôle de mandataire ou à la mission de l'Office seront diffusées au cours de l'année 2016-2017.

8. Dorénavant appelé « Réseau de l'expertise linguistique ».

Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du Réseau de l'expertise linguistique

Le Réseau de l'expertise linguistique a été créé le 2 septembre 2014 en vue de soutenir les ministères et les organismes dans leur devoir d'exemplarité en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française. À cette fin, l'Office a diffusé huit infolettres comportant de l'information terminologique et linguistique, et il a répondu aux questions des membres du Réseau.

Au 31 mars 2016, la représentation gouvernementale s'établissait comme suit au sein du Réseau : des 419 membres (augmentation de 19,3 % par rapport à l'an dernier), 363 viennent de l'Administration, alors que les autres travaillent dans des écoles, pour des villes, etc. Sont représentés au Réseau chacun des cinq grands organismes[9], tous les ministères ainsi que 29 % des autres organismes de la fonction publique.

Axe d'intervention 1.2.2 – La Charte de la langue française

La Charte de la langue française a près de quarante ans. L'effervescence initiale entourant les changements qu'elle introduisait s'est dissipée. Les nouvelles générations et les nouveaux arrivants n'ont pas, des faits qui l'ont rendue nécessaire ni des intentions que formulait alors le législateur, la connaissance immédiate et implicite des contemporains. Et si la langue elle-même a peu changé, l'environnement social qui en conditionne l'exercice s'est grandement modifié.

C'est ainsi que les exigences de la Charte ne sont pas nécessairement comprises de la même façon par tout le monde. Le portrait juridique peut d'ailleurs intimider par sa complexité : la Charte comprend plus de deux cents articles et plusieurs règlements qui en précisent la portée, le législateur ayant choisi d'énoncer explicitement ses objectifs afin de mieux répandre l'usage du français dans toutes les manifestations de la vie publique.

Aussi l'Office doit-il clarifier son champ d'action, tant à l'interne qu'auprès des citoyens et citoyennes : d'abord, en rappelant les fondements de la Charte et ses lignes directrices, de manière à retrouver, entre autres, le sens des prescriptions particulières de la loi ; ensuite, en exprimant publiquement, en des termes sans équivoque, les principes d'application de la Charte, si bien que, les attentes étant connues, un consensus renouvelé concourra au respect de la loi.

9. Les cinq grands organismes sont Retraite Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec et Revenu Québec.

Objectif 1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales		
Indicateur	**Cible 2013-2016**	**Résultats 2015-2016**
Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues	Diminution de 10 % à compter de 2014-2015	17,8 %, une hausse de 12,7 % par rapport à l'année 2014-2015
Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales	31 mars 2016	Publication du guide *Les médias sociaux et la Charte de la langue française* Outil d'information sur les dispositions de la Charte relatives à la langue du travail et sur les services de l'Office Foire aux questions sur la Charte (langue des services publics, du travail, du commerce et de l'affichage) Politique de traitement des plaintes
Nombre et nature des mesures mises en place	s. o.	Révision de formulaires (renseignements généraux, analyse de la situation linguistique, rapports triennaux)

RÉSULTATS 2015-2016

Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues

Tout citoyen ou toute citoyenne peut déposer une plainte à l'Office lors du constat d'une possible contravention à la Charte. L'Office vérifie alors si l'objet de la plainte est fondé, auquel cas il entame des démarches auprès de l'entreprise ou de l'organisme de l'Administration pour faire corriger la situation dans les meilleurs délais. Si les correctifs ne sont pas apportés au terme de l'échéancier convenu, une mise en demeure peut être envoyée à l'entreprise ou à l'organisme. Si l'infraction persiste, le dossier peut être transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Les plaintes sont considérées comme irrecevables lorsque la situation qu'elles décrivent ou l'entité qu'elles concernent ne sont pas visées par une disposition de la Charte ou de ses règlements. Elles sont non fondées lorsque leur analyse révèle qu'il n'y a aucune contravention à la Charte. Les plaintes irrecevables ou non fondées peuvent avoir pour origine l'incompréhension du citoyen ou de la citoyenne quant à l'application de la Charte ou de ses règlements.

Au cours des cinq dernières années, 3 400 plaintes en moyenne ont été reçues annuellement de la part du public. Cette année, 3 159 plaintes ont été déposées. Parmi celles-ci, 563, soit environ 17,8 % d'entre elles, étaient irrecevables ou non fondées, ce qui constitue une augmentation de 12,7 % par rapport à l'année 2014-2015. L'Office tente d'améliorer la compréhension qu'ont les plaignants et plaignantes de la Charte. Son principal outil de communication pour expliquer en quoi une plainte est irrecevable ou non fondée et, donc, pourquoi elle ne sera pas traitée, est une lettre adressée au plaignant ou à la plaignante. L'Office envoie cette lettre lorsqu'il considère que les circonstances ne justifient pas une intervention de sa part, pour éviter que de nouvelles plaintes de même nature soient formulées.

Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales

L'Office a poursuivi les travaux en vue de produire un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales. Ce guide, présenté sous diverses formes (foire aux questions, énoncé de politique, etc.), est un document électronique d'information à caractère didactique qui permettra aux citoyens et citoyennes de mieux s'orienter par rapport à la Charte, à ses règlements et à ses politiques gouvernementales. Des orientations organisationnelles ont été définies, et la réflexion en cours entourant le guide porte sur divers éléments de la loi. Les travaux menés jusqu'à ce jour concernent, entre autres, les noms d'entreprises et les marques de commerce.

Dans cette lignée, l'Office a déposé dans son site Web un guide sur l'application de la Charte aux médias sociaux et a rendu accessible une nouvelle foire aux questions sur ce sujet. Le guide, destiné aux entreprises, présente les articles de la loi qui touchent les publications qu'elles diffusent sur ces médias et traite de la langue à privilégier dans leurs interactions avec les internautes. On y explique également comment configurer une page commerciale en français sur Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram et Pinterest. La terminologie française des médias sociaux, y compris les définitions, s'y trouve aussi.

Au cours d'un projet portant sur les exigences linguistiques des employeurs, un outil a été préparé pour que les représentants d'entreprises soient informés sur les dispositions de la Charte relatives à la langue du travail et sur les services de l'Office : *Exigence de la connaissance d'une autre langue que le français : aide-mémoire à l'intention des employeurs*.

Pendant la même période, la *Foire aux questions sur la Charte de la langue française* a été actualisée et publiée sur le site Web. Il y est notamment question de la langue des services publics, du travail, du commerce et de l'affichage.

L'Office a élaboré une politique qui vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes déposées auprès de lui au sujet du respect des dispositions de la Charte et de ses règlements. Cette politique fournit un cadre de référence général aux membres du personnel qui participent au traitement des plaintes. Elle présente les engagements de l'Office en matière de qualité des services et de protection des renseignements personnels et confidentiels aux différentes étapes du traitement. Ces étapes englobent le dépôt de la plainte, son analyse et l'évaluation de son degré de priorité, l'enquête et l'accompagnement des entreprises et des organismes de l'Administration dans la correction des éléments en contravention avec la Charte.

Nombre et nature des mesures mises en place

Concernant la démarche de francisation des entreprises, des formulaires (renseignements généraux, analyse de la situation linguistique, rapports triennaux) ont été revus. Leur contenu a été actualisé de sorte que leur utilisation soit facilitée. Ce projet vise l'amélioration des outils de travail, une meilleure adaptation aux nouvelles technologies, une diminution du fardeau administratif pour la clientèle et une optimisation de la prise de décision.

Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyens et citoyennes ainsi que de ses partenaires

Axe d'intervention 2.1.1 – La mission de la Commission de toponymie

L'officialisation des noms de lieux est le mandat premier de la Commission, auquel les autres sont en quelque sorte liés, dans la mesure où il faut, en amont, inventorier et traiter les noms de lieux et, en aval, conserver et diffuser les répertoires ainsi constitués.

Près de 400 000 noms de lieux ont été inventoriés ou attribués au Québec. De ce nombre, 238 941, ou environ 60 %, sont officiels à ce jour, c'est-à-dire qu'ils ont été approuvés par la Commission. Dès lors, ils sont d'usage obligatoire dans les documents de l'Administration, dans la signalisation routière, dans l'affichage public et dans l'enseignement. Parmi les noms officiels, plus de 112 000, soit près de 47 %, désignent des voies de communication.

La Commission est reconnue depuis longtemps comme un chef de file dans son domaine au Canada et à l'étranger, où elle est consultée par les experts des Nations Unies. Mais les règles de toponymie elles-mêmes ne sont pas nécessairement bien connues du grand public, ni même de certains partenaires.

Objectif 2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission		
Indicateur	**Cible 2013-2016**	**Résultats 2015-2016**
Taux de fréquentation du site Web	Au moins un million de pages Web vues	1 327 233 pages Web vues
Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Activités de communication et remise de prix, participation à diverses activités offrant une tribune

RÉSULTATS 2015-2016

Taux de fréquentation du site Web

Pour savoir dans quelle mesure le public consulte son site Web, la Commission a mis en place une mesure de fréquentation des pages Web. Elle s'est également donné l'objectif de faire en sorte que le nombre minimum de pages vues par les internautes, soit un million, se maintienne ou augmente au cours des prochaines années. Cet objectif est atteint puisque le nombre de pages Web vues en 2015-2016 est de 1 327 233, alors qu'il était de 1 247 045 l'année précédente, ce qui représente une augmentation de 6 % en un an.

Nombre et nature des activités réalisées

Plan de promotion

Pour assurer le rayonnement de son expertise et le respect de la compétence que la Charte lui a confiée, la Commission a élaboré un plan de promotion. Celui-ci comprend des activités de communication et la remise d'un prix, et prévoit une participation à diverses activités offrant une tribune, entre autres des salons, des colloques et des congrès. Ces différentes interventions visent à accroître la notoriété, l'influence et l'autorité de la Commission. Elles permettent de faire connaître sa mission, de défendre son rôle distinctif et de consolider son statut d'experte, notamment en matière de normes toponymiques, auprès des autres autorités toponymiques, canadiennes aussi bien qu'étrangères, de ses partenaires québécois, particulièrement ceux du domaine municipal, et du public en général.

Parmi les activités réalisées par la Commission, notons :

- la mise en ligne du *Guide toponymique municipal* et de la nouvelle édition du *Guide de l'affichage odonymique*, et la publication d'un article sur ces guides dans le magazine *Scribe* de l'Association des directeurs municipaux du Québec (ADMQ);
- la participation au Salon des partenaires de l'ADMQ, y compris la présentation d'une conférence (*Les noms de lieux municipaux : un capital méconnu*);
- la conclusion d'une entente avec le musée régional du Saguenay, La Pulperie de Chicoutimi, pour y présenter l'exposition *Le nom de lieu : signature du temps et de l'espace*;
- la mise au point du concept sur lequel repose le projet de publication, en collaboration avec les Publications du Québec, d'un document sur la plus-value que les toponymes urbains apportent aux lieux qu'ils désignent;
- la participation au Salon des associations de familles du Québec;
- le dévoilement des coups de cœur toponymiques;
- la remise du Mérite du français en toponymie;
- enfin, la diffusion de l'article *Formulaire de proposition de nom : la parole aux citoyens* dans le *Bulletin d'information toponymique* de la Division francophone du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques.

Axe d'intervention 2.1.2 – Les partenariats

La Commission propose au gouvernement des normes relatives aux critères de choix et aux règles d'écriture des noms de lieux. Pour se tenir à jour à cet égard, elle participe annuellement à des forums internationaux avec des organisations telles que la Commission de toponymie du Canada et le Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques. Elle s'attache ainsi à fonder ses décisions sur des principes universellement reconnus. Elle peut s'appuyer sur sa renommée internationale pour accroître sa visibilité au Québec et renforcer ses liens de partenariat.

Au fil des ans, elle a conclu des ententes avec certains de ses partenaires. Par exemple, la Commission évalue le contenu toponymique des manuels scolaires pour le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Il s'agit maintenant d'actualiser ces ententes et d'en établir d'autres pour faciliter le partage de l'information à des moments stratégiques, notamment lors de la création d'un parc national ou de la mise en chantier d'un barrage hydroélectrique.

Objectif 2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires		
Indicateur	**Cible 2013-2016**	**Résultats 2015-2016**
Nombre d'ententes conclues ou actualisées	Au moins 6 d'ici au 31 mars 2016	3 pour l'année 2015-2016

RÉSULTATS 2015-2016

Nombre d'ententes conclues ou actualisées

Au cours de l'exercice 2015-2016, trois ententes ont été conclues : l'une avec le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs, pour l'établissement d'une procédure de traitement des noms de parcs nationaux et de territoires fauniques; l'une avec le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, pour l'établissement d'une procédure de traitement des noms des infrastructures autoroutières; et l'une avec la Régie des installations olympiques, pour l'établissement d'une procédure de traitement des noms de lieux situés à l'intérieur du parc Olympique. Au total, la Commission a conclu ou actualisé six ententes avec ses partenaires pour la période 2013-2016 : la cible prévue dans le plan stratégique est donc atteinte.

Objectif 2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée		
Indicateur	**Cible 2013-2016**	**Résultats 2015-2016**
Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées	Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2016	3,8 % pour l'année 2015-2016

RÉSULTATS 2015-2016

Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées

L'officialisation des noms de voies de communication, ou *odonymes*, accuse un retard dans certaines municipalités. Aussi, pour la période 2013-2016, une attention spéciale a été accordée aux dossiers de quarante municipalités.

Pour l'année 2015-2016, on a noté une augmentation de 3,8 % du nombre d'odonymes officiels dans les quarante municipalités ciblées. En ce qui concerne la période 2013-2016, l'augmentation du nombre d'odonymes officiels atteint 12,8 % pour ce même groupe de municipalités. La cible était de 15 %. La collaboration avec la Ville de Baie-D'Urfé a permis à elle seule l'officialisation de 45 noms de voies de communication au cours de la dernière année. La nécessité d'obtenir explicitement l'assentiment des municipalités pour l'officialisation de leurs toponymes, même s'ils sont conformes aux normes de la Commission (critères de choix et règles d'écriture), conjuguée à la non-obligation des municipalités de respecter ces normes quand elles choisissent les toponymes que la loi leur permet d'attribuer, explique pourquoi il n'a pas été possible d'atteindre la cible prévue.

Objectif 2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2015-2016
Nombre de noms de lieux autochtones diffusés sur le site Web de la Commission	Au moins 500 d'ici au 31 mars 2016	253 pour l'année 2015-2016

RÉSULTATS 2015-2016

Nombre de noms de lieux autochtones diffusés sur le site Web de la Commission

Afin que soit connu et mis en valeur le patrimoine toponymique autochtone, la Banque de noms de lieux du Québec, diffusée sur le Web, a été enrichie de 512 noms de lieux amérindiens traditionnels depuis la mise en œuvre du plan stratégique. Cette année seulement, 253 noms y ont été ajoutés. Pour ce faire, la Commission a puisé dans le patrimoine toponymique des Abénaquis, des Hurons-Wendats et des Micmacs.

Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation

Axe d'intervention 3.1.1 – La transformation

Depuis plus de cinquante ans, l'Office joue un rôle essentiel dans la protection et la promotion de la langue française. Il doit maintenant moderniser ses services en ligne, entrer de plain-pied dans l'univers des technologies de l'information pour se tenir au diapason des nouvelles générations et des nouveaux médias, ainsi que déployer de nouveaux moyens d'action, cohérents et de longue portée, afin d'offrir aux citoyens et citoyennes des services plus efficaces et actuels. Pouvoir répondre en tout temps aux attentes de la population, voilà son engagement de base. C'est à ce virage qu'il s'emploie désormais, en misant sur la compétence, l'expertise et l'engagement habituels de son personnel.

Objectif 3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services		
Indicateur	**Cible 2013-2016**	**Résultats 2015-2016**
Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services	100 % d'ici au 31 mars 2016	Aucune recommandation
Nombre et nature des interventions réalisées visant l'amélioration des services aux citoyens et citoyennes	Création d'un comité d'amélioration des services d'ici au 31 mars 2014	Tenue d'une réunion du comité
Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services aux citoyens	Première mesure d'ici au 31 mars 2016	Sondage réalisé et rapport produit
Implantation du tableau de bord de gestion	31 mars 2015	Tableau implanté en 2014-2015
Nombre et nature des éléments réalisés	s. o.	Révision des méthodes Mise en place d'un secrétariat général et d'une nouvelle unité administrative Production de scénarios d'examen

RÉSULTATS 2015-2016

Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services

La commissaire à la qualité des services a rédigé un rapport et n'a pas formulé de recommandations pour l'année 2015-2016. Par ailleurs, l'Office a exploré différentes avenues pour donner suite à une recommandation formulée l'an dernier : que les citoyens et les citoyennes puissent utiliser le service des consultations linguistiques tarifées avec leur téléphone intelligent. Compte tenu des coûts initiaux et récurrents que cette mesure entraînerait, il a été convenu de ne pas donner suite à ce projet pour le moment.

Nombre et nature des interventions réalisées visant l'amélioration des services aux citoyens et citoyennes

Après avoir analysé les résultats du sondage sur la qualité des services effectué en 2015-2016, le comité d'amélioration des services s'est réuni et a proposé de nouveaux engagements pour la mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens. Ceux-ci touchent notamment le niveau et la qualité des services offerts à la population par l'Office.

Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Entre le 15 avril et le 31 mai 2015, l'Office a effectué un sondage auprès de 377 personnes ayant eu recours à l'un de ses services afin de connaître leur degré de satisfaction à l'égard de sa prestation. Le questionnaire utilisé a été élaboré à l'aide de l'Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle.

Plusieurs constats se dégagent des résultats : les répondants se disent pour la plupart satisfaits du dernier service reçu, lui donnant une note moyenne de 8,2 sur 10. Le respect (9,3 sur 10), la confidentialité (8,9), la justice (8,8) et la fiabilité (8,8) sont les dimensions de la qualité de la prestation de services les mieux notées. À l'opposé, l'apparence des documents, des dépliants et des affiches (7,9) et la simplicité des démarches (8,4) sont les dimensions où l'évaluation est la plus faible, mais elles atteignent quand même des scores relativement élevés. La perception de l'image de l'Office est positive, la moyenne étant de 8,0 sur 10. La confiance en l'organisme pour assurer le respect de la Charte est la dimension de l'image organisationnelle qui a reçu l'évaluation la plus élevée (8,2), alors que l'efficience a obtenu la plus faible note, soit 6,9 sur 10. Enfin, 42 % des répondants considèrent que l'Office en fait assez pour le respect de la Charte ; 18 %, qu'il en fait trop ; et 22 %, qu'il n'en fait pas assez.

Les résultats du sondage ainsi que les commentaires et les suggestions des répondants ont été présentés au comité directeur et au personnel de l'Office, et pris en considération pour la mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens.

Implantation du tableau de bord de gestion

Un tableau de bord de gestion permet notamment d'évaluer la performance de l'Office, de réaliser un diagnostic de la situation et d'assurer la progression continue de l'organisation. Grâce à cet élément important de la modernisation, il est désormais possible de suivre plus facilement l'évolution des résultats de l'organisme par rapport aux objectifs qu'il s'est fixés dans le Plan stratégique 2013-2017.

Cette année, les travaux ont principalement porté sur la programmation des différents types de rapports et sur l'amélioration de certaines fonctionnalités de l'outil à la suite des commentaires des utilisateurs et utilisatrices.

Nombre et nature des éléments réalisés

À l'instar d'autres organismes publics, l'Office a entrepris une mise à niveau de toute son organisation du travail afin de l'adapter aux réalités et aux besoins actuels et de mieux répondre à la population. Il a ainsi revu différentes politiques, procédures et directives, et il a réalisé d'importants travaux sur l'architecture de ses processus d'affaires en portant une attention particulière à ceux associés à la francisation des entreprises et de l'Administration.

En 2015-2016, une nouvelle unité administrative a été créée : le Secrétariat général et la Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques, qui regroupe les communications, les technologies de l'information, la qualité des services et la vérification interne. De son côté, la Direction générale de l'administration est devenue la Direction des ressources humaines, financières et matérielles.

Au cours de l'année, une unité administrative chargée de coordonner les interventions sectorielles, à la source et incitatives menées par l'Office a également été mise sur pied. Un cadre de gestion a été élaboré, et un projet pilote visant la réalisation d'au moins cinq nouvelles interventions, tant auprès des entreprises que de l'administration publique, est en cours.

Depuis mars 2013, des mesures ont permis d'optimiser le processus d'attribution des subventions dans le cadre de la Stratégie commune. La refonte des examens de français auxquels doivent se soumettre les candidats et candidates aux ordres professionnels qui ne sont pas réputés avoir une connaissance du français appropriée à l'exercice de leur profession s'est poursuivie avec la collaboration des 46[10] ordres professionnels du Québec et l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ). L'Office a rencontré 35 ordres professionnels et l'OACIQ afin de leur expliquer le nouveau modèle d'examen. Il a produit 103 des 324 nouveaux scénarios d'examen, en partenariat avec 22 des 46 ordres professionnels et avec l'OACIQ, ainsi que les grilles d'évaluation et les consignes de passation. De plus, il a procédé à la première simulation d'examen pour les courtiers immobiliers, ce qui lui a permis de tester le modèle d'examen et l'instrumentation.

En 2015-2016, la Commission a franchi une nouvelle étape dans l'adaptation de ses services à l'ère numérique en inscrivant, dans le portail Données Québec (le carrefour collaboratif en données ouvertes québécoises), la Banque de noms de lieux du Québec comme ressource à télécharger. Cette décision de donner un libre accès aux données toponymiques, qui étaient accessibles jusqu'ici dans le site Web de la Commission, permettra à la population et aux entreprises de même qu'aux ministères et aux organismes publics et parapublics de mieux exploiter, pour leurs besoins, les diverses composantes du riche patrimoine toponymique du Québec.

Axe d'intervention 3.1.2 – Le capital humain

La modernisation de l'Office s'inscrit dans une volonté de maximiser l'efficacité en matière d'affectation des ressources et d'organisation du travail. L'importance accordée aux partenariats ou à l'accompagnement des organisations qui contreviennent à la Charte, par exemple, doit se refléter dans le choix des moyens mis en œuvre et dans la distribution des tâches. Il est plus que jamais nécessaire de miser sur la compétence, l'expertise et l'engagement habituels du personnel.

Objectif 3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation		
Indicateur	**Cible 2013-2016**	**Résultats 2015-2016**
Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Présentations au personnel
Nombre de profils de compétences élaborés	4	En cours

10. L'Ordre des criminologues a été créé en juillet 2015.

RÉSULTATS 2015-2016

Nombre et nature des activités réalisées

Dans le cadre de ses travaux de modernisation, l'Office a rencontré l'ensemble de ses employés et employées pour leur présenter les résultats du sondage sur la qualité des services de l'organisme ainsi que sa nouvelle politique linguistique.

Une présentation explicative du plan de développement des ressources humaines a été préparée, puis diffusée au forum des gestionnaires. Cinq orientations encadrant les pratiques de formation ont été adoptées par le comité directeur.

Nombre de profils de compétences élaborés

Comme la fonction publique québécoise est tenue d'offrir un service de qualité à la population, elle doit disposer d'un personnel détenant une expertise de haut niveau. Pour assurer une prestation continue de services de qualité, il est nécessaire de maintenir et de développer cette expertise.

Quatre profils de compétences devaient être réalisés avant le 31 mars 2016; avec la prolongation du plan stratégique, cette échéance est reportée au 31 mars 2017. Les travaux sont en cours. Le processus d'élaboration des profils de compétences du personnel d'encadrement a débuté par la phase d'analyse des emplois. De cette analyse ont découlé des changements dans la structure. Certains emplois d'encadrement ont subi des modifications, et les directions concernées en sont à l'étape de la rédaction des descriptions d'emploi.

4

Performance relative aux engagements des déclarations de services aux citoyens

4 Performance relative aux engagements des déclarations de services aux citoyens

4.1 Office québécois de la langue française

La Déclaration de services aux citoyens n'a pas été modifiée au cours de l'exercice financier. La présente section dresse le bilan des engagements pris et présente quelques statistiques relatives aux biens et aux services offerts.

Accessibilité

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Une ligne sans frais (1 888 873-6202) et un site Web (www.oqlf.gouv.qc.ca), accessibles en tout temps, facilitent l'accès aux renseignements. Le site Web permet aux citoyens et citoyennes d'accéder à une foule d'informations sur la Charte de la langue française ainsi qu'à un large éventail de biens et services. Il s'enrichit chaque semaine pour toujours mieux répondre aux besoins des usagers et usagères.

Accueil et comportement

Le personnel se fait un point d'honneur de répondre aux questions et demandes qu'on lui transmet et de fournir à toutes les personnes qui communiquent avec l'Office des renseignements complets, fiables et faciles à comprendre ou encore de diriger ces personnes vers les ressources appropriées si leur demande ne relève pas de sa compétence, le tout avec la plus grande courtoisie.

Cette année, des 147 plaintes reçues de citoyens ou citoyennes, 5 étaient relatives à l'accueil et au comportement du personnel. Elles ont été traitées conformément à la Politique d'amélioration de la qualité des services.

Respect de la confidentialité

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la confidentialité des renseignements fournis est assurée et l'utilisation de ces derniers est limitée aux fins prévues par la loi.

Un organisme à l'écoute

Au cours de l'exercice 2015-2016, la commissaire à la qualité des services a reçu 147 messages. Parmi ceux-ci, 40 étaient des plaintes sur la qualité des biens et services[11]; 18, des suggestions pour améliorer les biens et services; et 8, des commentaires positifs.

Les autres messages étaient des demandes de renseignements (47), des plaintes concernant le respect de la Charte (9), des observations générales sur la Charte, sur la situation du français au Québec ou sur le gouvernement (20), des insultes ou des menaces à l'égard de l'organisme (4) et un message dont la nature n'a pu être établie.

4.2 Commission de toponymie

La Déclaration de services aux citoyens n'a pas été modifiée en 2015-2016.

Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens

Un service de consultation toponymique personnalisé et un service de vérification du contenu toponymique de certains documents produits par l'Administration sont offerts gratuitement aux citoyens et citoyennes qui formulent des demandes. En 2015-2016, 1 666 demandes provenant principalement de municipalités ou de municipalités régionales de comté, mais aussi de citoyens et citoyennes, ont été traitées, et 8 fichiers informatiques produits par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, qui contenaient 335 noms de voies de communication, ont été validés.

Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés dans un délai raisonnable

La Commission a accusé réception des demandes reçues. Elle a annoncé à l'avance la date de chacune des réunions de ses membres sur la page d'accueil de son site Web. De plus, toutes les décisions prises par les membres en 2015-2016 ont été mises en ligne, dans un délai n'excédant pas cinq jours ouvrables. Finalement, après chacune des réunions, les personnes et les instances concernées par les noms approuvés, remplacés ou retirés de la nomenclature officielle ou par ceux ayant fait l'objet d'un avis quant à leur conformité ont été informées par courrier ou par courriel.

Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu pour recueillir l'opinion des intéressés si, selon la Commission, ce nom désigne un lieu d'importance ou si ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique

Au cours de l'exercice, aucun avis d'intention n'a été publié.

11. Les biens et services incluent les outils offerts par l'Office et la Commission, par exemple : *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique, les ouvrages terminologiques, les vocabulaires et la Banque de noms de lieux du Québec.

En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire

Dans 96 % des cas, les citoyens et citoyennes ont reçu une réponse à leur demande dans le délai prescrit.

Rendre disponible en tout temps l'information sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau

Le site Web, accessible en tout temps, a été enrichi au moins une fois par mois. Un service d'assistance aux usagers et usagères a aussi été offert durant les heures d'ouverture.

5

Évaluation des programmes, des outils et des services offerts

5 Évaluation des programmes, des outils et des services offerts

L'Office a évalué la qualité de la prestation de ses services (voir la section 3.1) et les deux programmes de subvention de la Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal.

5.1 Évaluation du Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises

Au 31 mars 2016, la Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015 arrivait à échéance. Le Conseil du trésor a donc demandé que les deux programmes de soutien de la Stratégie commune soient évalués avant qu'en soit autorisé le renouvellement.

Le Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises vise à encourager les organismes et les associations à partager avec le gouvernement la responsabilité de faire du français la langue normale et habituelle de la vie publique. Il cherche à les inciter à intervenir auprès de leurs membres ou dans leur communauté pour promouvoir le français et renforcer son utilisation au travail, dans le service à la clientèle, dans la mise en marché des biens et des services ainsi que dans l'affichage. Le programme comporte deux volets :

1) la promotion du français auprès des entreprises ou des futurs travailleurs et la sensibilisation de ceux-ci en vue de favoriser l'utilisation du français sur les lieux de travail et de mieux faire connaître les dispositions de la Charte de la langue française ;
2) le développement terminolinguistique en vue de favoriser l'utilisation d'un français de qualité dans les entreprises.

Depuis le début du programme, 54 organismes différents ont obtenu une subvention. Parmi les projets subventionnés, 118 étaient inscrits dans le volet 1 et 32, dans le volet 2.

L'évaluation a permis de démontrer que le programme était toujours pertinent. La situation linguistique singulière du Québec nécessite l'intervention de l'État, et l'Office reconnaît que le programme l'a aidé à structurer son approche et ses interventions auprès d'entreprises de moins de 50 employés. Au-delà des orientations de la Stratégie commune, le programme complète bien l'offre de services de l'Office. En effet, avant la création du programme, l'Office intervenait peu auprès des entreprises de moins de 50 employés, alors qu'elles occupent une place importante dans l'économie québécoise. Le programme lui permet donc d'agir auprès d'une clientèle moins bien servie par ses autres programmes.

Il ressort également de l'évaluation que :

- l'intervention est appropriée, car l'Office n'a pas les ressources suffisantes pour agir directement auprès des petites entreprises du Québec;
- le programme est en accord avec la mission de l'Office, qui est de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et dans les entreprises;
- l'Office aura intérêt à se fixer des objectifs précis et des cibles quantifiables quant aux projets subventionnés et aux clientèles visées puisque certains projets concernaient non pas des entreprises, mais plutôt de futurs diplômés, des consommateurs ou de nouveaux arrivants, et visaient les francophones ou touchaient des secteurs francophiles. Ces projets ne font pas nécessairement progresser directement le français dans les milieux de travail, mais ils contribuent à consolider des acquis.

5.2 Évaluation du Programme de soutien à la francisation des PME par les technologies de l'information et des communications

Le Programme de soutien à la francisation des petites et moyennes entreprises (PME) par les technologies de l'information et des communications offre une aide financière pour le remplacement de produits informatiques existants par leur équivalent en français, pour la traduction en français de sites Web, intranet ou extranet, ou pour la correction de l'affichage public et de la documentation commerciale existants. Depuis 2008, 239 entreprises de moins de 100 employés ont bénéficié de ce programme.

L'évaluation a montré que le contexte et les besoins justifiaient l'intervention du gouvernement dans la francisation des PME. Le programme est considéré comme un levier important pour stimuler le partenariat entre le gouvernement, les PME et les associations d'entreprises. De plus, il répond à la mission, aux mandats et aux responsabilités de l'Office. L'organisme a toujours choisi d'accompagner les entreprises dans leur processus de francisation plutôt que d'user de coercition à leur égard. Le programme s'inscrit ainsi dans un esprit de soutien à la francisation.

Après sept années d'application du programme, la nature de l'intervention est remise en question et nécessite une refonte pour être mieux adaptée à la réalité des PME et à la gestion de l'Office. Il ressort également de l'évaluation que :

- certains problèmes de francisation récurrents au sein des PME sont connus et devraient être résolus à la source ou de façon sectorielle plutôt qu'au cas par cas;
- les résultats sont difficilement mesurables, car le programme ne comporte pas d'indicateurs spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes et temporellement définis pour évaluer les demandes de subvention et pour mesurer la performance;
- les rôles et les responsabilités de l'Office, de ses conseillers et des agents de francisation doivent être revus pour que la charge de travail soit mieux équilibrée;

- l'efficacité opérationnelle est discutable, et le processus de demande de subvention est considéré par plusieurs personnes comme étant trop lourd et trop long ; par conséquent, l'Office se retrouve avec de nombreux dossiers en attente de traitement ;
- finalement, bien que le travail des conseillers en francisation soit apprécié des entrepreneurs, l'efficacité de l'intervention est incertaine, car il est impossible de mesurer son incidence sur l'ensemble des PME de Montréal.

6

Utilisation des ressources

6 Utilisation des ressources

6.1 Ressources humaines

6.1.1 Développement des personnes

Au cours de l'exercice 2015-2016, 102 947 $ ont été affectés à des activités de développement. Ce montant, qui comprend le traitement des personnes visées, correspond au budget destiné à la formation. Par ailleurs, étant donné le contexte de restrictions budgétaires, l'Office a eu recours au solde des dépenses destinées à la formation admissibles des années antérieures pour satisfaire aux exigences de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Toutefois, notons qu'en vertu de cette loi le calcul de l'investissement en formation se fait à partir des données de l'année civile alors que, dans le présent rapport, le calcul est effectué à partir des données de l'année financière.

TABLEAU 3 – Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel selon le champ d'activité

Champ d'activité	2015-2016	2014-2015
Favoriser le développement des compétences	67 232 $	65 586 $
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	3 002 $	64 719 $
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	6 681 $	4 049 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	26 032 $	16 861 $
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0 $	1 941 $
Total	102 947 $	153 156 $

TABLEAU 4 – Évolution des dépenses en formation[12]

Année	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montant alloué par personne
2014-2015	0,94	1,8	671,14 $
2015-2016	0,64	1,3	453,98 $

12. Le dénominateur employé pour évaluer les dépenses en formation correspond au nombre total d'employés, soit 233, et non au nombre d'ETC (équivalents temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière). Le total des employés représente l'ensemble du personnel de l'organisation, y compris les cadres et les administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiants.

TABLEAU 5 – Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi			
Exercice financier	Personnel d'encadrement	Professionnels	Fonctionnaires
2014-2015	104	225	103
2015-2016	10	260	40

La formation a été axée principalement sur le développement des compétences en emploi et sur l'acquisition des habiletés de gestion. La participation des membres du personnel aux activités de développement représentait, au cours du dernier exercice, 310 jours-personnes.

6.1.2 Dotation et mobilité

En 2015-2016, de nouvelles personnes ont été accueillies dans l'organisation, et des membres du personnel ont choisi de poursuivre leur carrière ailleurs ou de prendre leur retraite. Ainsi, 6 employés permanents ont pris leur retraite au cours de l'exercice financier.

TABLEAU 6 – Nombre d'employés ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi				
Exercice financier	Personnel d'encadrement	Professionnels	Fonctionnaires	Total
2014-2015	1	8	6	15
2015-2016	1	3	2	6

Conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, en premier lieu, au personnel de l'Office. Au cours de l'exercice, 13 postes ont ainsi été pourvus par des mouvements à l'interne ; 1, par une personne venant d'un autre ministère ; et 1, par recrutement externe. Au total, 2 nouvelles personnes ont donc été accueillies, au cours de l'exercice, pour occuper des postes permanents.

6.1.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

6.1.3.1 Renseignements généraux

Au 31 mars 2016, l'effectif autorisé de l'Office s'établissait à 272 postes. Le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 225. C'est à partir de cette donnée que s'effectue le calcul de la représentativité des divers groupes cibles.

TABLEAU 7 – Effectif permanent au 31 mars 2016
Nombre d'employés permanents
225

Les tableaux 8 et 9 présentent l'effectif sur une période de deux exercices financiers. Quant au tableau 10, il rend compte du taux de roulement.

TABLEAU 8 – Effectif en poste[13] au 31 mars

Secteur d'activité ou orientation stratégique	2015-2016			2014-2015			Écart
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	
Bureau du président-directeur général (y compris le secrétariat général et les services juridiques)	11	0	11	10	0	10	1
Direction générale des services linguistiques	37	0	37	39	0	39	-2
Direction générale de l'administration	49	2	51	52	1	53	-2
Direction de la recherche et de l'évaluation	11	3	14	12	3	15	-1
Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration	103	3	106	103	5	108	-2
Direction de la toponymie	14	0	14	14	0	14	0
Total	225	8	233	230	9	239	-6

TABLEAU 9 – Effectif utilisé[14] au 31 mars

Secteur d'activité ou orientation stratégique	2015-2016			2014-2015			Écart
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	
Bureau du président-directeur général (y compris le secrétariat général et les services juridiques)	10	0	10	9	0	9	1
Direction générale des services linguistiques	33	0	33	36	1	37	-4
Direction générale de l'administration	49	1	50	52	2	54	-4
Direction de la recherche et de l'évaluation	11	3	14	11	4	15	-1
Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration	99	3	102	102	5	107	-5
Direction de la toponymie	14	0	14	14	1	15	-1
Total	216	7	223	224	13	237	-14

TABLEAU 10 – Taux de départs volontaires du personnel permanent[15]

2015-2016	2014-2015	2013-2014
3,52 %	10,54 %	13,05 %

13. L'expression *effectif en poste* désigne le nombre de personnes en poste et non le nombre d'ETC autorisés (équivalents temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière). Source de la définition : Secrétariat du Conseil du trésor.
14. L'expression *effectif utilisé* désigne le nombre de postes, évalué selon les heures travaillées et payées, entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016 (cumulatif), à l'exclusion des primes et des heures supplémentaires.
15. Le dénominateur employé dans la formule servant à calculer le taux de roulement représente l'effectif en poste au 31 mars des années 2015 et 2016, et non pas le nombre moyen d'employés durant une période de référence donnée.

L'Office se conforme aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche de personnel et assure le renouvellement de son effectif. Au cours de l'exercice 2015-2016, 5 personnes ont été embauchées pour occuper un poste permanent. Parmi elles, 1 a été recrutée à l'externe. De plus, 3 personnes ont été embauchées pour des contrats d'une durée variable, et 3 étudiants et étudiantes ainsi que 3 stagiaires ont été accueillis.

TABLEAU 11 – Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de l'année 2015-2016

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	5	3	3	3

6.1.3.2 Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

En 2015-2016, l'objectif annuel d'embauche de personnel appartenant à des groupes cibles, soit les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des employés occasionnels, des étudiants ainsi que des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. On y trouve aussi le taux d'embauche selon le statut d'emploi, le taux global, en 2015-2016, ayant été de 28 %, soit de 4 personnes sur un total de 14.

TABLEAU 12 – Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2015-2016)

Statut d'emploi	Embauche totale 2015-2016	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche par statut d'emploi[16] (%)
Permanent	5	2	0	0	0	2	40
Occasionnel	3	1	0	0	0	1	33
Étudiant	3	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	3	1	0	0	0	1	33
Total	14	4	0	0	0	4	28

16. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi est la division du nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible ayant un statut d'emploi donné par le nombre total de personnes embauchées ayant ce statut d'emploi.

TABLEAU 13 – Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi, au 31 mars					
	Permanent (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)	Total (%)
2013-2014	20	42	14	0	22
2014-2015	21	20	43	0	23
2015-2016	40	33	0	33	28

En 2015-2016, les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % de l'effectif permanent pour les membres des communautés culturelles et de 2 % de l'effectif permanent pour les personnes handicapées.

Le tableau suivant fait état du taux de représentativité des membres de chacun des groupes cibles au sein du personnel permanent, selon la catégorie d'emploi et par rapport à l'effectif total.

TABLEAU 14 – Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi[17], au 31 mars 2016										
Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique		Personnel de bureau		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Communautés culturelles	1	6,7	24	15,9	4	12,5	4	14,8	33	14,7
Anglophones	0	0	1	0,7	0	0	0	0	1	0,4
Autochtones	0	0	2	1,3	0	0	1	3,7	3	1,3
Personnes handicapées	0	0	1	0,7	1	3,1	1	3,7	3	1,3

Le tableau suivant présente le taux de représentativité de chacun des groupes au cours des trois dernières années.

TABLEAU 15 – Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, au 31 mars						
Groupe cible	2016		2015		2014	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	33	14,7	32	13,9	32	13,4
Anglophones	1	0,4	1	0,4	1	0,4
Autochtones	3	1,3	3	1,3	3	1,3
Personnes handicapées	3	1,3	3	1,3	3	1,3

17. L'effectif selon la catégorie d'emploi se répartissait ainsi au 31 mars 2016 : personnel d'encadrement (15), personnel professionnel (151), personnel technique (32) et personnel de bureau (27), pour un total de 225 personnes.

6.1.3.3 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de cet exercice, les gestionnaires ont été de nouveau informés des objectifs gouvernementaux et sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles.

6.1.3.4 Femmes

En 2015-2016, le personnel féminin constituait 93 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

TABLEAU 16 – Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2015-2016)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	4	3	3	3	13
Nombre total de personnes embauchées	5	3	3	3	14
Taux d'embauche	**80 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**93 %**

Au 31 mars 2016, les femmes comptaient pour 67 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi.

TABLEAU 17 – Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2016

	Personnel d'encadrement[18]	Personnel professionnel[19]	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Effectif total (hommes et femmes)	15	151	32	27	225
Femmes	10	94	24	23	151
Taux de représentativité	**67 %**	**62 %**	**75 %**	**85 %**	**67 %**

6.1.4 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Toutefois, une activité de sensibilisation destinée à l'ensemble du personnel a eu lieu à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées.

18. Y compris le personnel hors cadre.
19. Y compris les avocats et avocates ainsi que les conseillers et conseillères en gestion des ressources humaines.

TABLEAU 18 – Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)			
	Automne 2015 (cohorte 2016)	Automne 2014 (cohorte 2015)	Automne 2013 (cohorte 2014)
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH	0	0	0
	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

6.1.5 Programme d'aide aux employés

Ce programme vise à permettre aux membres du personnel d'accéder, de façon confidentielle, à des services professionnels qui les aideront à régler, le cas échéant, tout problème personnel susceptible de perturber leur fonctionnement professionnel ou personnel. À cette fin, l'Office a renouvelé le contrat conclu avec l'entreprise Les consultants Longpré & Associés inc.

Au cours de l'exercice, 28 personnes ont recouru à ces services, ce qui représente une dépense totale de 9 259 $.

6.1.6 Relations du travail

Le Comité ministériel de relations professionnelles ainsi que le Comité mixte ministériel de relations professionnelles ont tenu chacun cinq rencontres avec les représentants de l'employeur.

6.2 Ressources financières

Le tableau suivant fait état des dépenses pour les années 2014-2015 et 2015-2016.

TABLEAU 19 – Dépenses[20] et évolution par secteur d'activité ou par orientation stratégique					
Secteur d'activité ou orientation	Budget de dépenses 2015-2016 (000 $)	Dépenses réelles 2015-2016 (000 $)	Dépenses réelles 2014-2015 (000 $)	Écart[21] (000 $)	Variation[22] (%)
Administration	10 289,0	9 234,9	9 853,9	(619,0)	-6,3 %
Recherche	950,0	933,2	922,9	10,3	1,1 %
Francisation	9 580,0	8 775,6	8 998,6	(223,0)	-2,5 %
Linguistique	2 360,0	2 282,9	2 491,2	(208,3)	-8,4 %
Toponymie	940,0	928,7	912,8	15,9	1,7 %
Total	24 119,0	22 155,3	23 179,4	(1 024,1)	-4,4 %

20. Y compris le budget d'investissement.
21. Écart entre les dépenses de 2014-2015 et celles de 2015-2016.
22. Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles 2014-2015.

En cours d'exercice financier, l'Office a bénéficié d'un virement de crédits de 40 000$ du Secrétariat à la politique linguistique à son budget de rémunération. Le Secrétariat du Conseil du trésor a aussi autorisé un virement de 140 000$ du budget de fonctionnement de l'Office à celui de rémunération.

6.3 Ressources informationnelles

6.3.1 Technologies de l'information

L'Office a assuré la continuité des services de son architecture technologique, qui comprend plus de dix systèmes d'information. Il a aussi intégré des fonctions dans ses systèmes : l'accès aux nouvelles lettres modèles destinées aux plaignants, le partage des dossiers de francisation, la saisie centralisée des notes de production terminologique et l'utilisation d'un tableau de bord pour la production du rapport annuel de gestion. Il a également réalisé des études de faisabilité pour l'évaluation d'éléments technologiques de modernisation de l'organisation, mis en place la gestion numérique du cahier des membres de l'Office et publié l'ensemble des toponymes officiels sur le nouveau site gouvernemental de données ouvertes.

TABLEAU 20 – Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2015-2016

	Dépenses et investissements prévus (000$)	Dépenses et investissements réels (000$)	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	184,2	164,8	Le resserrement des dépenses et la difficulté à recruter du personnel spécialisé en informatique sont à l'origine d'une diminution des dépenses en ressources informationnelles. De plus, le projet pour lequel une provision de 160 000$ était prévue a été remis à une année ultérieure.
Activités de continuité	1 826,3	1 544,5	
Projets	160,0	0,0	
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	2 170,5	1 709,3	

Projets en ressources informationnelles

Aucun projet en ressources informationnelles n'était en cours au début de 2015-2016 ni n'a été entrepris durant cet exercice.

6.3.2 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2015-2016

	Éléments de réponse
Liste des sections ou sites Web encore non conformes	
www.oqlf.gouv.qc.ca	Une refonte majeure et des investissements importants sont requis pour que le site Web et la Banque de dépannage linguistique soient conformes aux standards d'accessibilité. Actuellement, seuls les nouveaux documents ou les nouvelles pages Web sont conformes.
www.francofete.qc.ca	La dernière mouture du site Web promotionnel de la Francofête tient compte des standards d'accessibilité. Cependant, dans la section Jeux et concours, certains contenus ne sont pas accessibles en raison de contraintes techniques.
Prévision d'une refonte	La refonte complète du site **www.oqlf.gouv.qc.ca** est prévue dans le cadre du projet de modernisation de l'organisation. La mise à niveau du site pour qu'il soit conforme aux standards d'accessibilité sera une priorité à cet égard.
Réalisation d'un audit de conformité	Aucun audit de conformité n'a été réalisé.
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	Les documents téléchargeables sont systématiquement vérifiés avant d'être publiés. Au cours de l'année, un guide et une série de gabarits ont été conçus. Ils seront diffusés dans l'intranet de l'organisme à l'intention des membres du personnel.
Liste des obstacles et des situations particulières	Le resserrement des dépenses et la difficulté à recruter du personnel spécialisé en informatique sont les principaux obstacles.
Élaboration d'un plan d'action	Aucun plan d'action particulier n'est en cours d'élaboration concernant l'accessibilité des sites Web. Certaines mesures et certaines actions sont incluses dans le plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'organisme.
Démarche de sensibilisation et de formation	Oui. Des rappels sont faits à l'occasion au personnel.
Ressources mises à contribution	Le personnel de l'équipe Web de la Direction des communications ainsi que certains membres du personnel de la Direction générale des services linguistiques et de la Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration sont mis à contribution. Des outils technologiques gratuits sont utilisés pour vérifier l'accessibilité.
Cadre de gouvernance	Les standards gouvernementaux sont mis en place.

7

Obligations législatives et gouvernementales

7 Obligations législatives et gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives et gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

7.1 Renouvellement de permis temporaires

Les ordres professionnels peuvent délivrer des permis temporaires valables pour une période n'excédant pas un an aux personnes venant de l'extérieur du Québec qui sont déclarées aptes à exercer leur profession, mais qui ne remplissent pas les exigences de la Charte de la langue française quant à la connaissance de la langue officielle. Ces permis ne sont renouvelables que trois fois, avec l'autorisation de l'Office, si l'intérêt public le justifie. La personne qui demande un renouvellement de son permis temporaire doit se présenter à l'examen de français tenu par l'Office. Au cours de l'année, 470 demandes de renouvellement ont été soumises à l'organisme, 400 ont été autorisées, 5 ont été refusées, 31 sont en attente de traitement et 50 n'ont pas été traitées du fait que les candidats et candidates, ayant réussi l'examen de français, ont entre-temps reçu le permis d'exercer leur profession au Québec.

L'Office doit également étudier les demandes d'autorisation de délivrer un permis restrictif venant des ordres professionnels. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme permettant l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne soit pas en contact avec le public. Cinq demandes de ce type ont été reçues et trois ont été autorisées.

7.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Le mandat du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels est de soutenir le président-directeur général dans l'exercice de ses responsabilités et obligations, au regard de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que de ses règlements. En 2015-2016, le comité était composé de sept personnes, dont un membre de la direction. Au besoin, le comité fait appel à l'expertise de deux personnes-ressources pour l'application des articles 7 et 8 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Au cours du dernier exercice, le comité s'est réuni à sept reprises afin, notamment, de mettre en œuvre son plan d'action 2015-2016. En tout temps, le comité s'assure que l'Office diffuse les documents ou les renseignements visés par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels dans les temps prescrits. Au surplus, il informe le personnel de l'Office, dans son site intranet, de ses actions et de ses objectifs.

Comme le montrent les tableaux qui suivent, au cours du dernier exercice, l'Office a reçu 108 demandes d'accès à l'information. Celui-ci a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 98 (91 %) de ces demandes.

TABLEAU 21 – Nombre et nature des demandes d'accès 2015-2016		
Documents	relatifs à un dossier demandé par une partie en cause	4
	concernant un tiers	86
	administratifs	13
	confirmant l'existence d'un dossier	5
Total		108

TABLEAU 22 – Demandes d'accès traitées en 2015-2016 selon le type de réponse obtenue		
Acceptées	totalement	84
	partiellement	14
Total des demandes acceptées		98
Refusées	au regard d'une ou de plusieurs lois	3
	relevant davantage de la compétence d'un autre organisme, vers lequel le demandeur a été dirigé	1
	documents non détenus par l'Office	5
Total des demandes refusées		9
Désistement		1

Une seule demande refusée totalement a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information. À la fin du présent exercice, deux demandes de révision étaient en attente d'audition à la Commission d'accès, l'une datant du présent exercice et l'autre, d'un exercice précédent. Au surplus, aucune demande n'a nécessité l'adoption de mesures d'accommodement raisonnable visant à permettre à une personne d'exercer ses droits.

Le tableau suivant fait état du délai de traitement des demandes d'accès.

TABLEAU 23 – Délai de traitement des demandes d'accès 2015-2016			
Délai	De 1 à 19 jours	De 20 à 30 jours	31 jours ou plus
Nombre de demandes traitées	85	19	3

7.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu de l'article 30 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (politique linguistique gouvernementale), l'Office doit faire état, dans son rapport annuel, de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration. Chaque année, une étude en ce sens est réalisée.

Depuis 2013, l'Office, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, fait ajouter trois tableaux au document de soutien pour la production du rapport annuel de gestion que reçoivent les responsables de la reddition de comptes des ministères et des organismes tenus de déposer un rapport annuel de gestion à l'Assemblée nationale. Ces tableaux doivent permettre une reddition de comptes uniforme et succincte. En vue de vérifier si les tableaux proposés ont été utilisés et, du même coup, de faire état de l'application de la politique linguistique, les rapports annuels de gestion 2014-2015 de 117 des 125[23] ministères et organismes tenus d'adopter une politique linguistique ont été examinés.

Cet examen a montré que 28 des 117 ministères et organismes, soit 24 %, avaient eu recours à au moins un de ces tableaux en 2014-2015. Il s'agit d'une légère progression par rapport à l'année précédente, où 13 % des ministères et organismes avaient employé au moins un tableau. Si la forme proposée a été très peu utilisée, le contenu demandé, quant à lui, se trouvait plus souvent dans les rapports, mais rarement de façon complète.

Conformément à l'article 26 de la politique linguistique gouvernementale, le sous-ministre ou le dirigeant d'un organisme doit désigner un mandataire qui travaille en étroite collaboration avec l'Office. Il doit également créer un comité permanent[24] relevant de lui. Comme le montre le tableau 24, 58 % des ministères et des organismes ont déclaré avoir un mandataire, et 63 % ont mentionné l'existence d'un comité permanent.

En outre, l'article 29 de la politique linguistique gouvernementale précise que le ministère ou l'organisme doit faire état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application de sa politique linguistique, notamment des mesures prises pour faire connaître sa politique linguistique et assurer une formation de ses employés à ce sujet. Seulement 38 % des ministères et des organismes ont fait part de ces mesures dans leur rapport annuel. En fait, seules les organisations ayant eu recours aux tableaux proposés ont fourni l'ensemble des renseignements demandés.

23. Le 15 février 2016, huit organismes n'avaient pas rendu public leur rapport annuel de gestion.
24. Un organisme comptant moins de cinquante employés n'est pas tenu de former un comité permanent (article 26 de la politique linguistique gouvernementale).

TABLEAU 24 – Éléments de mise en œuvre et de reddition de comptes analysés dans les politiques linguistiques des ministères et des organismes

	Oui	Non	Renseignement manquant	Total (N)
Existence d'un ou d'une mandataire	58%	0%	42%	117
Activités pour faire connaître le ou la mandataire	11%	19%	70%	117
Existence d'un comité permanent*	63%	2%	34%	82
Activités pour faire connaître le comité permanent	9%	17%	74%	82
Étape de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	71%	0%	29%	117
Mesures prises au cours de l'exercice pour faire connaître la politique linguistique à l'interne*	38%	9%	54%	117
Mesures pour assurer la formation du personnel sur son application	29%	15%	56%	117

* Comme les pourcentages sont arrondis, la somme des lignes n'équivaut pas toujours à 100 %.

7.4 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications

L'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration précise que les ministères et les organismes doivent faire rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). L'Office a poursuivi la révision de son processus de suivi de l'application de la PUFTIC.

Par ailleurs, à la suite du dépôt du rapport du Secrétariat du Conseil du trésor sur la révision du standard sur le clavier québécois (SGQRI 001), auquel l'Office a collaboré, un appel d'intérêt de la part des fabricants a été lancé par le gouvernement pour tenir compte des besoins exprimés en regard du soutien du français intégral.

Toujours en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, l'Office a également poursuivi la révision de huit autres standards relatifs à l'utilisation du français dans les technologies de l'information :

SGQRI 003 ..... Standard sur les jeux de caractères codés
SGQRI 046-04 ..... Standard sur l'identification des langues
SGQRI 046-05 ..... Standard sur l'identification des monnaies et des types de fonds
SGQRI 004 ..... Standard sur le tri alphabétique et la recherche de chaînes de caractères
SGQRI 021 ..... Standard sur les noms de domaine Internet
SGQRI 044 ..... Standard sur les adresses de courrier électronique
SGQRI 013 ..... Standard sur le format des documents diffusés sur le Web
SGQRI 011 ..... Standard sur les sites Web multilingues

Une fois terminés, ces travaux conduiront à des consultations interministérielles.

7.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

L'Office doit faire état de l'application de sa politique linguistique institutionnelle depuis l'adoption, en mars 2011, de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Les tableaux qui suivent résument les principales informations et réalisations liées à la politique linguistique de l'Office.

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle?	Oui
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés?	Non
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice?	4
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent?	Oui

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle? 1. Projet en élaboration 2. Projet soumis pour commentaires à l'Office 3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office 4. Avis officiel de l'Office reçu 5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant 6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	Étape 6
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	26 février 2015

Implantation de la politique linguistique institutionnelle adoptée après mars 2011	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ?	Oui
Si oui, lesquelles ?	Diffusion dans l'intranet d'un mot du président-directeur général accompagné du texte de la politique et d'un complément intitulé *Politique linguistique annotée* Présentation des membres et du rôle du comité permanent Présentation de la politique auprès du personnel Compilation de toutes les questions formulées par le personnel lors des séances d'information Préparation de capsules d'information liées à des questions d'interprétation de la politique transmises à la mandataire Diffusion d'une première capsule le 31 mars 2016
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle ?	Oui
Si oui, lesquelles ?	Présentation de la politique auprès des membres du personnel Diffusion d'une première capsule d'information le 31 mars 2016
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel, - prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice ? - prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice ?	

7.6 Égalité entre les hommes et les femmes

Dans le cadre du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015, préparé par le Secrétariat à la condition féminine, des séances de formation sur la rédaction épicène étaient offertes annuellement aux agentes et agents relayeurs de l'administration publique. En 2015-2016, ce plan d'action a été prolongé.

Au cours de l'exercice 2015-2016, la formation sur la rédaction épicène était accessible sur le site de l'Office. L'Office a pris cette décision afin de permettre à un plus grand nombre de personnes d'en profiter.

7.7 Politique de financement des services publics

En 2015-2016, l'Office n'a offert aucun service tarifé dans le cadre de la Politique de financement des services publics.

7.8 Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État

Le tableau qui suit présente le dénombrement de l'effectif de l'Office, comme le prévoit la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État. Pour l'année 2015-2016, l'Office a respecté la cible fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

TABLEAU 25 – Répartition de l'effectif pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016

Catégorie	Équivalents temps complet	Nombre d'employés au 31 mars 2016
Personnel d'encadrement	15	15
Personnel professionnel	144	151
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	57	59
Sous-total	216	225
Étudiants et stagiaires	0	6
Total	216	231

Le tableau suivant fait état des contrats de services dont le montant est de 25 000 $ ou plus pour cette même année.

TABLEAU 26 – Contrats de services dont le montant est de 25 000 $ ou plus conclus entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016

Type de contrat	Nombre	Valeur
Contrat de services avec une personne physique (dans les affaires ou non)	0	0 $
Contrat de services avec un contractant autre qu'une personne physique[25]	1	65 000 $
Total	1	65 000 $

25. Inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

7.9 Bonis au rendement accordés en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2014 au 31 mars 2015

	Nombre de bonis au rendement	Montant total (000 $)
Cadres	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	0	0

7.10 Développement durable

En ce qui concerne les 3 enjeux fondamentaux, les 9 orientations stratégiques, les 19 axes d'intervention et les 29 objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, 5 actions ont été privilégiées dans le cadre du plan d'action de développement durable de l'Office, rendu public en mars 2009.

Le 31 mars 2015, l'Office avait accompli tous les gestes qui figuraient dans son plan d'action. Au cours de l'exercice financier 2015-2016, le comité de développement durable s'est consacré à l'élaboration du plan d'action 2015-2020. Il a tout de même poursuivi la réalisation de nombreuses activités récurrentes, en plus de mettre en œuvre quelques initiatives.

7.10.1 Activités réalisées au cours de l'exercice

Objectif gouvernemental	Objectif organisationnel	Action	Indicateur et cible	Résultats de l'année 2015-2016
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.	Faciliter l'engagement du personnel dans la mise en œuvre et la promotion du développement durable.	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.	Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de personnes ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles.	Une formation sur la prise en compte des principes de développement durable a été donnée le 11 juin 2015. Les gestionnaires ainsi que le président-directeur général ont pris part à cette formation.
			Faire en sorte que 90 % des membres du personnel soient sensibilisés d'ici la fin de 2010 et que 40 % d'entre eux et elles aient une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles.	
Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.	Poursuivre une démarche de prévention qui suppose une participation active du personnel afin de parvenir à une gestion concertée des risques et à de meilleures conditions pour la santé.	Organiser des activités favorisant de bonnes habitudes de vie et permettant une meilleure gestion des risques afin d'assurer des conditions saines et sécuritaires pour le personnel ainsi que pour son environnement.	Taux d'employés et employées ayant participé aux activités découlant de l'action, dont le taux de personnes ayant adopté de nouvelles habitudes de vie saines dans leurs activités habituelles.	En ce qui concerne la démarche de prévention en santé et en sécurité, l'Office a formé 38 personnes en ergonomie et en exercices de bureau, en plus de les former à l'utilisation de l'application ADAPTE.
			Faire en sorte que 30 % des membres du personnel participent aux activités de l'action et que 50 % d'entre eux et elles se disent suffisamment sensibilisés pour appliquer les notions apprises.	Il a maintenu et développé les compétences d'une personne-ressource en ergonomie, d'une secouriste et de 4 membres du comité de santé et de sécurité au travail. Il a renouvelé une entente prise avec Nautilus Plus.

Objectif gouvernemental	Objectif organisationnel	Action	Indicateur et cible	Résultats de l'année 2015-2016
				Il a aussi participé à une collecte de fonds au profit de la Fondation du cancer du sein du Québec dans une optique de sensibilisation de son personnel. Il a également tenu des séances de vaccination antigrippale à ses bureaux. Enfin, il a facilité la mise en forme de son personnel en mettant des locaux à sa disposition, à l'heure du dîner, pour lui permettre de participer à des séances d'exercice et de suivre des cours d'entraînement physique.
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes d'État.	Encourager des modes de consommation, des pratiques et des activités écoresponsables favorisant une meilleure utilisation des ressources.	Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	État d'avancement de la mise en œuvre des mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsables.	Grâce à l'implantation du programme SAGIR 3, toute demande de dotation se fait électroniquement. Quatre séances d'examen organisées par le Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels ont eu lieu à Québec, et 66 personnes y ont participé. L'Office a adhéré, en février 2016, au Service centralisé de visioconférence et de collaboration (SCVC).
			Mettre en œuvre 19 activités pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.	

Objectif gouvernemental	Objectif organisationnel	Action	Indicateur et cible	Résultats de l'année 2015-2016
				Le SCVC permet dorénavant d'établir des communications avec d'autres ministères et organismes sur les réseaux IP. Il permet aussi au personnel en région de participer à des réunions en visioconférence. L'Office a acquis et installé 17 licences additionnelles de Lync.
Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.	Améliorer l'environnement de travail afin d'accroître la qualité de vie du personnel.	Optimiser la qualité de vie au travail.	Nombre de nouvelles interventions effectuées. Avoir réalisé les trois interventions proposées.	Dorénavant, toute demande d'aménagement du temps de travail peut être faite en tout temps, et la durée n'est pas prédéterminée (initiative). La Direction des ressources humaines travaille à l'élaboration d'une politique sur la santé et le mieux-être.
Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux à des projets intégrés de développement durable.	Sensibiliser les partenaires nationaux et internationaux au développement durable.	Établir des partenariats et des collaborations avec d'autres organisations dans une perspective de développement durable.	Nombre de nouvelles activités réalisées. Avoir accompli les trois activités proposées.	Les membres du comité de développement durable ont suivi une formation sur l'élaboration du plan d'action 2015-2016, offerte par un représentant du Bureau de coordination du développement durable.

Objectif gouvernemental	Objectif organisationnel	Action	Indicateur et cible	Résultats de l'année 2015-2016
				L'officière et la gestionnaire rattachées au dossier du développement durable ont participé à une rencontre du Groupe de travail permanent sur le développement durable (services partagés du portefeuille ministériel), coordonnée par le ministère de la Culture et des Communications. Par la suite, l'officière a participé à une autre rencontre.

7.10.2 Objectifs gouvernementaux non retenus

Parmi les 29 objectifs gouvernementaux, 8 n'ont pas été retenus par l'Office.

Objectif gouvernemental non retenu dans le plan d'action de développement durable	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
Objectif 8 : Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec.	Locataire des immeubles qu'il occupe, l'Office contribue, dans cette mesure, à l'atteinte de cet objectif en consommant efficacement l'électricité nécessaire à l'éclairage et au chauffage.
Objectif 9 : Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.	L'Office reporte à un prochain plan d'action sa participation à cet objectif.
Objectif 12 : Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de biens et de services dans une perspective de développement durable.	Cet objectif n'a pas été retenu pour des raisons financières.
Objectif 17 : Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.	Les organismes doivent faire preuve d'une saine gestion axée sur les résultats. À cet égard, l'Office contribue déjà à l'atteinte de cet objectif.
Objectif 18 : Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.	Cet objectif n'est pas lié à la mission de l'Office.
Objectif 25 : Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.	L'Office et la Commission répondent déjà à cet objectif en respectant les engagements inscrits dans leurs déclarations de services aux citoyens.
Objectif 27 : Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.	L'Office consacre annuellement des ressources au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.
Objectif 29 : Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.	L'Office reporte à un prochain plan d'action sa participation à cet objectif gouvernemental.

Annexes

Annexe I

Lois et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office

La Charte de la langue française est au cœur de la politique linguistique québécoise. Elle est complétée par treize règlements, dont certains sont appliqués par l'Office.

Voici la loi et les sept règlements appliqués par l'organisation :

- Charte de la langue française (c. C-11)
- Règlement sur l'affichage de l'Administration (c. C-11, r. 1)
- Règlement de l'Office québécois de la langue française sur la définition de « siège » et sur la reconnaissance des sièges pouvant faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office (c. C-11, r. 3)
- Règlement sur la délivrance d'attestations de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations (c. C-11, r. 4)
- Règlement sur la langue du commerce et des affaires (c. C-11, r. 9)
- Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française (c. C-11, r. 10)
- Règlement précisant la portée de l'expression « de façon nettement prédominante » pour l'application de la Charte de la langue française (c. C-11, r. 11)
- Règlement précisant la portée des termes et des expressions utilisés à l'article 144 de la Charte de la langue française et facilitant sa mise en œuvre (c. C-11, r. 12)

Annexe II

Programme de soutien à la francisation des petites et moyennes entreprises par les technologies de l'information et des communications

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2016

Entreprise	Région	Subvention accordée en 2015-2016	Versement en 2015-2016
171840 Canada inc. (Groupe 3DM)	06	20 930,00$	8 372,00$
2814722 Canada inc. (Ristaurante Il Cenone)	06	3 904,00$	3 904,00$
3069362 Canada inc. (Bas... Bet)	06	2 468,00$	2 393,00$
9005-5377 Québec inc. (Ardeco Design)	02	11 984,00$	11 984,00$
9088-8116 Québec inc. (Le groupe Plani-Mex)	13	7 317,00$	2 927,00$
9159-2634 Québec inc. (Garde Confort)	06	2 432,00$	973,00$
9293-2169 Québec inc. (Ailes Buffalo Bill Wings)	06	4 500,00$	1 800,00$
Arsebuk, Natasha (Coiffure La Jaconde)	06	559,00$	0,00$
Boucles et flacons (9296-5839 Québec inc.)	06	2 541,00$	0,00$
Citrine inc.	06	752,00$	301,00$
Couffin bio inc.	06	4 688,00$	1 875,00$
Caouette, Daniel (Caouette Construction)	02	5 055,00$	4 740,00$
Développement sportif Hitrainer inc.	16	5 435,00$	2 174,00$
Entreprise de construction T.E.Q. inc.	06	32 999,00$	13 200,00$
Équipement énergétique national	06	44 018,00$	17 607,00$
L.D.J.V. Courrier plus inc.	06	7 087,00$	2 835,00$
Le Frigo de Bacchus inc.	06	1 583,00$	633,00$
Les abeilles Service de conditionnement inc.	06	50 000,00$	20 000,00$
Les pièces d'auto Transit inc.	12	50 000,00$	20 000,00$
Les produits scientifiques ESBE	06	50 000,00$	0,00$
Nitek Laser inc.	17	26 533,00$	10 613,20$
OCI Importation inc.	16	150,00$	60,00$
Oliver Cole et Associés ltée (Services Colius)	06	1 387,00$	555,00$
Perspective Carrière	13	7 026,00$	2 810,00$

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2016 (suite)			
Entreprise	Région	Subvention accordée en 2015-2016	Versement en 2015-2016
Plasticon Canada inc.	06	50 000,00$	20 000,00$
Productions Definite Image inc.	06	18 416,00$	7 366,00$
Produits des Champs inc.	06	6 154,00$	2 462,00$
Simulations CMLabs inc.	06	35 267,00$	14 107,00$
Supermarché Noor inc.	06	1 657,00$	0,00$
Systèmes de lignes d'extrusion F.A.B.E. inc.	06	18 879,00$	7 552,00$
Trang, Chiu (Dépanneur Dijon)	06	2 996,00$	0,00$
Total		476 717,00$	181 243,20$
Total des versements faits en 2015-2016 relativement aux projets autorisés en 2011-2012			**10 000,00$**
Total des versements faits en 2015-2016 relativement aux projets autorisés en 2012-2013			**115 102,00$**
Total des versements faits en 2015-2016 relativement aux projets autorisés en 2013-2014			**35 107,00$**
Total des versements faits en 2015-2016 relativement aux projets autorisés en 2014-2015			**183 245,70$**
Total des versements faits en 2015-2016			**524 697,90$**

Ce programme vise à appuyer, dans leur démarche de francisation, les entreprises qui comptent entre 1 et 99 employés. Ainsi, en bénéficiant d'une aide financière, des entreprises de 50 à 99 employés, déjà assujetties à la Charte de la langue française, pourront obtenir plus rapidement leur certificat de francisation, tandis que d'autres, qui emploient de 1 à 49 personnes, auront la possibilité de l'obtenir de façon volontaire, bien que n'y étant pas tenues en vertu de la loi, ou encore d'obtenir une attestation de conformité. Toutes ces entreprises, qui pourront mener à bien leur projet de francisation à moindre coût, seront aussi plus en mesure d'offrir un environnement de travail en français à leur personnel et de servir le public en français.

Annexe III

Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2016

Association	Région	Subvention accordée en 2015-2016	Versement en 2015-2016
Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec	03	60 008,00$	48 006,00$
Association Québec-France–Sherbrooke-Estrie	05	15 000,00$	6 000,00$
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	06	75 000,00$	30 000,00$
Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'île	06	75 000,00$	60 000,00$
Chambre de commerce de l'Est de Montréal	06	75 000,00$	60 000,00$
Chambre de commerce du Grand Sainte-Agathe	15	5 000,00$	2 000,00$
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	31 248,00$	12 499,00$
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	31 248,00$	12 499,00$
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	15 862,00$	0,00$
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud	16	75 000,00$	60 000,00$
Chambre de commerce et d'industrie de Laval	13	74 920,00$	29 968,00$
Chambre de commerce et d'industrie du Sud-Ouest de Montréal	06	25 000,00$	10 000,00$
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-de Blainville	15	15 451,00$	6 180,00$
Chambre de commerce gaie du Québec	06	72 694,00$	58 156,00$
Chambre de commerce latino-américaine du Québec	06	34 461,00$	23 303,48$
Confédération des syndicats nationaux	06	75 000,00$	30 000,00$
Culture Montréal	06	75 000,00$	30 000,00$
Fédération des chambres de commerce de la province de Québec	06	26 250,00$	10 500,00$
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	06	100 000,00$	40 000,00$
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	06	75 000,00$	30 000,00$

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2016 (suite)			
Association	Région	Subvention accordée en 2015-2016	Versement en 2015-2016
Impératif français	07	75 000,00$	75 000,00$
Réseau Action TI inc.	06	16 500,00$	6 600,00$
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	75 000,00$	30 000,00$
Université Concordia	06	75 000,00$	60 000,00$
Université de Montréal	06	75 000,00$	30 000,00$
Total		1 348 642,00$	760 711,48$
Total des versements faits en 2015-2016 relativement aux projets autorisés en 2012-2013			**78 650,00$**
Total des versements faits en 2015-2016 relativement aux projets autorisés en 2013-2014			**59 570,00$**
Total des versements faits en 2015-2016 relativement aux projets autorisés en 2014-2015			**456 423,61$**
Total des versements faits en 2015-2016			**1 355 355,09$**

Ce programme a pour objectif d'amener des partenaires socioéconomiques, dont les associations du secteur privé, à partager avec le gouvernement la responsabilité de faire du français la langue normale et habituelle de la vie publique. Il cherche ultimement à promouvoir le français et à renforcer son utilisation au travail, dans le service à la clientèle, dans la mise en marché de biens et de services et dans l'affichage, et ce, plus particulièrement au sein des entreprises qui emploient moins de cinquante personnes.

Annexe IV

Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française[26]

Loi sur le ministère du Conseil exécutif
(RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r. 1, art. 3 et 34)

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de l'Office québécois de la langue française nommés par le gouvernement en vertu de l'article 165 de la Charte de la langue française.

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. Les membres de l'Office sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'Office et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être apportée dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.

3. Le membre de l'Office est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les règles de déontologie et les principes d'éthique prévus par la loi, en particulier ceux prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (RLRQ, c. M-30, r. 1), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les règles et les principes les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces règles et de ces principes. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Discrétion

4. Le membre de l'Office est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Il ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle, inédite ou privilégiée obtenue dans l'exercice de ses fonctions, à moins d'y être expressément autorisé par l'Office.

   Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre de l'Office représentant une entreprise ou un groupe d'intérêts particulier ou lié à eux de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si l'Office exige le respect de la confidentialité.

26. Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2015-2016.

5. Le président-directeur général de l'Office doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies.

Relations avec le public

6. Seuls peuvent agir ou parler au nom de l'Office le président-directeur général ou le porte-parole de l'Office et, dans certains cas et par délégation, d'autres membres expressément mandatés par le président-directeur général.

Neutralité

7. Le membre de l'Office doit, dans l'exercice de ses fonctions, agir indépendamment de toute considération politique partisane et indépendamment de tout groupe de pression.

8. Le président-directeur général de l'Office doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Conflits d'intérêts

9. Le président-directeur général de l'Office ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association dont la nature des activités met en conflit ses intérêts personnels et les devoirs de ses fonctions.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

10. Le président-directeur général de l'Office doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif s'il y est autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. Le membre de l'Office doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer ses fonctions avec loyauté.

    Lorsque le présent code ne prévoit pas une situation particulière, le membre doit déterminer si son comportement respecte ce que l'Office peut raisonnablement attendre du comportement d'un membre dans ces circonstances. Il doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que la situation risque d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions au sein de l'Office.

    S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit, au moyen du formulaire *Déclaration et engagement relatifs aux intérêts et autres fonctions* de l'Office, cette situation au président-directeur général de l'Office. Le cas échéant, il doit s'abstenir de

participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.

Il doit en outre se retirer de la salle de réunion pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.

12. Le membre de l'Office ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

13. Le membre de l'Office ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. Le membre de l'Office ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. Le membre de l'Office doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune autre forme de contribution financière ne peuvent être accordés par l'Office à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas du président-directeur général, de la rémunération à laquelle il a droit dans le cadre de ses fonctions.

    De même, les présidents du Comité d'officialisation linguistique et du Comité de suivi de la situation linguistique ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que peut déterminer le gouvernement, selon l'article 165.13 de la Charte[27].

Activités politiques

17. Le président-directeur général de l'Office doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.

18. Le président-directeur général de l'Office qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

27. Au moment de l'adoption du présent code, le décret 125-2003 du 12 février 2003 prévoyait des honoraires pour les deux comités.

Après-mandat

19. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.

20. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'Office, ou un autre organisme ou entreprise avec qui il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les membres de l'Office ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

MESURES D'APPLICATION

21. Le président-directeur général de l'Office est responsable de la mise en œuvre et de l'application du présent code. Pour ce faire, il porte à la connaissance des membres le présent code.

    Il doit s'assurer du respect, par tous les membres, des règles de déontologie et des principes d'éthique qui y sont énoncés et informer l'autorité compétente des cas de manquement.

    En cas de manquement à l'éthique ou à la déontologie, le processus disciplinaire applicable est celui prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Le présent code d'éthique et de déontologie remplace celui adopté le 6 décembre 2002.

N° de résolution : 2015-115-156

Date : 21 mai 2015

Annexe V

Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie[28]

Loi sur le ministère du Conseil exécutif
(RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r. 1, art. 3 et 34)

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de la Commission de toponymie nommés par le gouvernement en vertu de l'article 123 de la Charte de la langue française.

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. Les membres de la Commission sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être apportée dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.

3. Le membre de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les règles de déontologie et les principes d'éthique prévus par la loi, en particulier ceux prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (RLRQ, c. M 30, r. 1), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les règles et les principes les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces règles et de ces principes. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Discrétion

4. Le membre de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Il ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle, inédite ou privilégiée obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

   Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre de la Commission représentant une entreprise ou un groupe d'intérêts particulier ou lié à eux de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si la Commission exige le respect de la confidentialité.

28. Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2015-2016.

5. Le président de la Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies.

Relations avec le public

6. Seuls peuvent agir ou parler au nom de la Commission le président et, dans certains cas et par délégation, d'autres membres expressément mandatés par lui.

Neutralité

7. Le membre de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes ainsi que de tout groupe de pression.

8. Le président de la Commission doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Conflits d'intérêts

9. Le président de la Commission ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association dont la nature des activités met en conflit ses intérêts personnels et les devoirs de ses fonctions.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

10. Le président de la Commission doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif s'il y est autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. Le membre de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit réel, potentiel ou apparent, de quelque nature que ce soit, entre ses intérêts personnels et l'intérêt public.

    S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cette situation au président de la Commission et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.

    Il doit en outre se retirer de la salle de réunion pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.

12. Le membre de la Commission ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

13. Le membre de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. Le membre de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. Le membre de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune forme de contribution financière ne peuvent être accordés par la Commission à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas du président, de la rémunération à laquelle il a droit dans le cadre de ses fonctions.

Activités politiques

17. Le président doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.

18. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

Après-mandat

19. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

20. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission, ou un autre organisme ou entreprise avec lesquels il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

12. Le membre de la Commission ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

13. Le membre de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. Le membre de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. Le membre de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune forme de contribution financière ne peuvent être accordés par la Commission à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas du président, de la rémunération à laquelle il a droit dans le cadre de ses fonctions.

Activités politiques

17. Le président doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.

18. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

Après-mandat

19. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

20. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission, ou un autre organisme ou entreprise avec lesquels il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

Office québécois
de la langue
française
Québec

6232.2016-06